

**Faculté des sciences économiques,  
sociales, politiques et de communication**

# **Analyse de la communication corporate concernant la Responsabilité Sociétale des Entreprises de prêt-à-porter en Belgique**

**Cas d'étude : H&M**

Auteur : Marie Alardot

Promoteur(s) : Professeur Andrea Catellani

Lecteur(s) :

Année académique 2019-2020

Master (120) en communication à finalité gestion de la communication  
d'organisation et des relations publiques



## **LISTE DES ANNEXES – 2EME PARTIE**

---

- Annexe n°1 : Les 17 objectifs de développement durable des Nations Unies
- Annexe n°2 : Matrice pouvoir-intérêt dans l'analyse des parties prenantes
- Annexe n°3 : Liste des items utilisés pour mesurer la relation à la marque :  
confiance dans la marque, attachement à la marque et  
engagement à la marque
- Annexe n°4 : Préparation de l'entretien d'informations avec un responsable  
communication ou relations publiques de H&M Belgique
- Annexe n°4a : Guide d'entretien pour le responsable
- Annexe n°4b : Demandes de renseignements en vue d'un éventuel  
entretien ou d'un contact avec un responsable pour  
répondre à mes questions par e-mail.
- Annexe n°4c : Réponses à ma demande.
- Annexe n°5 : Guide d'entretien pour les consommateurs de H&M
- Annexe n°6 : Retranscription des entretiens menés avec des consommateurs
- Annexe n°7 : 1<sup>er</sup> document concernant les supports de communication RSE de  
H&M pour les entretiens – Site internet
- Annexe n°8 : 2<sup>ème</sup> document concernant les supports de communication RSE  
de H&M pour les entretiens – Page Facebook de H&M Belgique
- Annexe n°9 : 3<sup>ème</sup> document concernant les supports de communication RSE  
de H&M pour les entretiens – Résumé du rapport de durabilité  
de H&M Group
- Annexe n°9a : Version originale en anglais.
- Annexe n°9b : Version traduite en français.
- Annexe n°10 : Modèle de grille d'analyse pour la présentation des données  
tirées des entretiens
- Annexe n°11 : Supports de la première polémique : publicité jugée raciste
- Annexe n°11a : Image de la publicité jugée raciste
- Annexe n°11b : Excuses publiques de H&M
- Annexe n°12 : Résultats de l'étude menée par Greenpeace (2012)
- Annexe n°13 : Présentation de l'onglet durabilité du site internet

Annexe n°14 : Supports de communication RSE sur le site internet corporate  
de H&M Group

Annexe n°15 : Rapport de durabilité du groupe H&M pour 2019

Annexe n°16 : Supports de communication RSE dans la newsletter de H&M

Annexe n°17 : Supports de communication RSE dans le magazine de H&M

**Annexe n°18 : Grille d'analyse – 1<sup>ère</sup> hypothèse**

**Annexe n°19 : Grille d'analyse – 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> hypothèses**

**Annexe n°20 : Grille d'analyse – 4<sup>ème</sup> hypothèse**

**Annexe n°21 : Résumé de la grille d'analyse de la 1<sup>ère</sup> hypothèse**

**Annexe n°21a : Importance de la RSE et connaissance de la RSE  
de H&M**

**Annexe n°21b : Facteur économique**

**Annexe n°21c : Facteur social**

**Annexe n°21d : Facteur écologique**

**Annexe n°22 : Résumé de la grille d'analyse des 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> hypothèses**

Annexe n°18 : Grille d'analyse – 1<sup>ère</sup> hypothèse

Entretien n°1 : Elise

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																	
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social				Facteur écologique						
		Présence				Perception + ou -	Présence			Perception + ou -	Présence			Perception + ou -			
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel		Dans les deux	Oui / Non	Dans le texte		Dans le visuel	Dans les deux	
1 <sup>er</sup> canal : site internet	Elise : « C'est quand même important. » Marie : « Pourquoi tu penses que c'est important ? » Elise : « Déjà, s'ils utilisent	Elise : « J'ai déjà vu, qu'il y avait des t-shirts 100% recyclable. »	Non	Elise : « Et le troisième élément, c'était quoi ? » Marie : « C'était économique. » Elise : « Là je ne vois pas vraiment	/	/	Aucune	Oui	Elise : « Et pour le social, ils veulent un monde plus équitable donc le travail forcé et le travail des enfants	Marie : « Est-ce qu'ils reflètent les préoccupations sociales et écologiques ? Étant donné que tu m'as dit qu'il n'y avait pas	Marie : « Et selon toi, tu trouves que les préoccupations sociales et écologiques se reflètent plus dans le texte ou	+	Oui	Elise : « Écologique car ils disent qu'il y a au moins 50% des matériaux utilisés qui proviennent de	Marie : « Est-ce qu'ils reflètent les préoccupations sociales et écologiques ? Étant donné que tu m'as dit qu'il n'y avait pas	Et selon toi, tu trouves que les préoccupations sociales et écologiques se reflètent plus dans le texte ou dans le visuel ou	+

	trop de produits toxiques, il faut qu'ils les rejettent à un moment donné. Ça va aller dans les cours d'eau, ça va polluer et ça va faire un plus gros trou dans la couche d'ozone. Donc ce n'est pas top. » Marie : « Donc c'est pour important pour elles d'être plus responsables			de l'économie dans le document. »				est interdit, il y a des salaires équitables et ils veillent au bien-être des animaux. »	d'économique. » Elise : « Oui car (...) Et pour le social, il y a des gens de différentes cultures. »	dans le visuel ou bien dans les deux ? » Elise : « Dans les deux car pour moi le texte est très clair et les images aussi. »			sources durables telles que le coton biologique et le polyester recyclé. Ils disent aussi qu'ils recyclent, qu'on peut rapporter des vêtements et que ça sera réutilisé, recycler. »	d'économique. » Elise : « Oui car il y a du brun et du vert ce qui fait penser à la nature. »	bien dans les deux ? Elise : Dans les deux car pour moi le texte est très clair et les images aussi.	
2 <sup>ème</sup> canal : page		Non	Marie : « Et est-ce que tu trouves que ces	/	/	Aucune	Oui	Elise : « Ici, ils parlent encore (...) et	Marie : « Ok et que penses-tu des	Marie : « Et selon toi, tu trouves	+	Oui	Elise : « Ici, ils parlent encore de	Marie : « Ok et que penses-tu des	Marie : « Et selon toi, tu trouves	+

<p><b>Face book</b></p>	<p>écologique ment. » Elise : « Oui. »  Marie : « Est-ce que tu penses que c'est important pour les entreprises de prêt-à-porter de mettre en place des actions prouvant qu'elles sont devenues plus responsables ? Tu penses que ce secteur a besoin de cette reconnaiss</p>		<p>supports reflètent aussi une préoccupation économique ? » Elise : « Je n'ai pas vraiment ressenti la préoccupation économique. »</p>				<p>montrent un peu toutes les personnes, de tous les âges et de toutes les nationalités. »  Elise : « Oui le social avec la diversité des personnes (...). »</p>	<p>couleurs utilisées, des images, ... ? Tu trouves qu'elles reflètent les préoccupations sociales et écologiques ? » Elise : « Oui, (...). Il y a aussi des femmes, des hommes, encore une fois de tous les âges et de toutes les nationalités. Ici on</p>	<p>que les préoccupations sociales et écologiques se reflètent plus dans le texte ou dans le visuel ou bien dans les deux ? » Elise : « Dans les deux mais je dirais que sans le texte et le contexte je ne saurais pas associer ces images à</p>			<p>recycler (...). » Marie : « Donc pour toi, ces supports reflètent bien une préoccupation écologique et sociale, c'est bien ça ? » Elise : « Oui (...) et l'écologie avec le recyclage. »</p>	<p>couleurs utilisées, des images, ... ? Tu trouves qu'elles reflètent les préoccupations sociales et écologiques ? » Elise : « Oui, il y a du vert, du bleu, du brun, du jaune, du blanc donc ça me fait penser à la nature. (...) »</p>	<p>que les préoccupations sociales et écologiques se reflètent plus dans le texte ou dans le visuel ou bien dans les deux ? » Elise : « Dans les deux mais je dirais que sans le texte et le contexte je ne saurais pas associer ces images à</p>	
-------------------------	---	--	---	--	--	--	--	---	---	--	--	---	---	---	--

	ance-là ou pas ? » Elise : « Oui je pense que ça peut être intéressant de voir qu'ils font des efforts aussi, vu que tout le monde en fait un peu. »								montre beaucoup les vêtements s. »	ton sujet. »						ton sujet. »	
<b>3<sup>me</sup> canal : Rapport de durabilité</b>			Oui	Elise : « (...) Et pour l'économie, ils parlent d'une économie plus circulaire ».  Marie : « Et selon toi, tu trouves que les préoccupations économiques, sociales et écologiques se	/	/	+	Oui	Elise : « Ils parlent de formations et de dialogues avec les employés pour le social. Il y avait aussi quelque chose avec la sécurité des emplois. (...) »  Marie : « Et selon toi, tu trouves	/	/	+	Oui	Elise : « (...) Puis pour l'écologie, il y a toujours le recyclage et l'utilisation de matériaux naturels comme l'ananas et les agrumes (...) »  Marie : « Et selon toi, tu trouves	Marie : « Et concernant le graphisme, les couleurs, ... Tu en penses quoi ? » Elise : « Ils montrent la nature avec la fleur et les couleurs, c'est cohérent. »  Marie : « Et selon toi, tu trouves	Les deux.	+

			reflètent plus dans le texte ou dans le visuel ou bien dans les deux ? » Elise : » Je dirais que ça se reflète plus dans le texte. »					que les préoccupations économiques, sociales et écologiques se reflètent plus dans le texte ou dans le visuel ou bien dans les deux ? » Elise : » Je dirais que ça se reflète plus dans le texte. »						que les préoccupations économiques, sociales et écologiques se reflètent plus dans le texte ou dans le visuel ou bien dans les deux ? » Elise : » Je dirais que ça se reflète plus dans le texte. »		
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	--

Entretien n°2 : Valérie

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																	
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social					Facteur écologique					
		Présence				Perception + ou -	Présence				Perception + ou -	Présence					
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		Oui / non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux	Perception + ou -	
1- canal : site internet	Valérie : « Oui, ça, oui, oui. Mais ce qu'il y a, c'est que s'ils font tout ça, ils perdent de l'argent. Donc, c'est ça le problème, c'est qu'il n'y	Valérie : « Non. »	Oui	Marie : « D'accord et plus généralement, est-ce que tu trouves que ces supports-ci représentent une volonté de H&M de prendre en compte les préoccupations	/	/	+	Oui	Valérie : « Ils disent qu'ils veulent être plus équitables, des salaires équitables, des bonnes conditions de travail, etc. Pas de travail forcé ni de travail	Valérie : « Non, les textes sont bons, mais c'est juste l'image de l'homme qui m'a frappée. »	/	+ et -	Oui	Marie : « Et il y a une préoccupation écologique ? » Valérie : « Oui. Il y a un peu des trois préoccupations. » Marie : « Ok. Tu as des exemples d'actions entreprises	/	/	+

<p>en a pas beaucoup p qui le font parce qu'ils perdent beaucoup p d'argent. Et comme tous veulent plus d'argent à moindre frais ... »</p> <p>Marie : « Ok, et tu penses que pour les entreprises de prêt-à-porter, c'est plus</p>		<p>économiques ? »</p> <p>Valérie : « Ça oui, ils font attention. »</p> <p>Marie : « Qu'est-ce qui te fait dire qu'ils font attention à ça ? »</p> <p>Valérie : « Oui on voit bien qu'ils essayent de satisfaire les clients et de fournir des vêtements de qualité. Je pense que ça c'était des exemples que tu</p>			<p>d'enfants. »</p> <p>Marie : « Ok super. Donc pour toi les trois préoccupations sont bien reflétées ici. Et tu trouves qu'elles ressortent à travers le texte ou bien les images, le visuel ? »</p> <p>Valérie : « C'est plus le texte. Parce que les images ne</p>	<p>vois l'homme, dans la partie "être équitable", on ne voit pas qu'il est heureux. »</p>		<p>par H&amp;M pour être plus écologique ? »</p> <p>Valérie : « Oui, ils disent prendre des décisions plus respectueuses pour l'environnement, que les produits soient fabriqués à partir de matériaux recyclés ou de sources durables comme le coton et le polyester bio je crois, ils recyclent les vêtements et voilà. »</p>		
--	--	--	--	--	---	---	--	---	--	--

	<p>important que pour d'autres entreprises de montrer qu'elles deviennent des acteurs plus responsables ? Ou bien tu penses que toute entreprise de tout secteur confond u donc alimentaire, prêt-à-porter, technologie, etc. devrait utiliser et montrer</p>		<p>m'avais dits tantôt. »</p> <p>Marie : « Ok super. Donc pour toi les trois préoccupations sont bien reflétées ici. Et tu trouves qu'elles ressortent à travers le texte ou bien les images, le visuel ? »</p> <p>Valérie : « C'est plus le texte. Parce que les images ne parlent quand</p>					<p>parlent quand même pas assez. »</p>				<p>Marie : « Ok super. Donc pour toi les trois préoccupations sont bien reflétées ici. Et tu trouves qu'elles ressortent à travers le texte ou bien les images, le visuel ? »</p> <p>Valérie : « C'est plus le texte. Parce que les images ne parlent quand même pas assez. »</p>			
--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

	sa responsabilité sociétale ? » Valérie : « Oui comme ça s'ils montrent qu'ils sont responsables et qu'ils font un peu plus attention, les autres vont peut-être suivre. Parce que s'il y en a un qui met un pied sur le côté, qui n'est pas		même pas assez. »														
<b>2<sup>ème</sup> canal : page Facebook</b>			Marie : « (...) Et tu trouves que la marque met en avant des préoccupations économiques ? » Valérie : « Économique moins. Je ne vois pas vraiment d'exemples ici. »	/	/	Aucune	Oui	Valérie : « Le social, oui, parce qu'ils parlent des autres, des amis, qu'il y a sept femmes sur dix qui sont leaders. Donc oui. »	Marie : « D'accord. Est-ce que les images, elles, reflètent les préoccupations sociales et écologiques ? » Valérie : « Pas beaucoup, ils parlent plus de la jeunesse et des vêtements recyclés. »	/	+	Oui	Marie : « Ok. Et concernant l'écologique ? » Valérie : « Oui, ils disent qu'ils prennent du coton et du polyester biologique, des matières durables et naturelles et qu'ils recyclent car ils disent "faites le tri dans vos vêtements". »	Marie : « D'accord. Est-ce que les images, elles, reflètent les préoccupations sociales et écologiques ? » Valérie : « Pas beaucoup, ils parlent plus de la jeunesse et des vêtements recyclés. »	/	+	
<b>3<sup>ème</sup> canal : Rappo</b>			Valérie : « (...) mais ce que je trouve	/	/		Oui	Valérie : « Ce que je trouve dommage	/	/	- et +	Oui	Marie : « Et pour les préoccupations	/	/	+	

<b>rt de durabilité</b>	bien et qui ne suit pas le mouvement, il va se sentir plus petit, mais s'il y en a un qui le fait peut-être que tout le monde suivra et celui qui ne veut pas suivre, va peut-être montrer du doigt. » Marie : « Ok donc pour toi c'est		dommage que les usines sont toujours très loin, toujours dans des pays pauvres. Et je sais que si c'est dans un pays pauvre, c'est pour payer moins les gens et qu'eux achètent les vêtements moins chers, mais quand ils reviennent ici, ils vendent les			- et +	que les usines sont toujours très loin, toujours dans des pays pauvres. Et je sais que si c'est dans un pays pauvre, c'est pour payer moins. »  Marie : « Ok. Tu peux me donner les exemples qui te font dire ça ? Par exemple pour les actions qui ont				écologiques ? » Valérie : « Comme dans les autres documents, ils recyclent, utilisent des matières naturelles et durables comme l'ananas, etc., ils ont mis en place un système de vente et de location, personnellement je n'en ai jamais entendu parler. Et voilà. »			
-------------------------	--	--	---	--	--	--------	---	--	--	--	---	--	--	--

	<p>important peu importe le secteur.</p> <p>» Valérie : « Oui s'ils pouvaient le faire ça serait bien. »</p>		<p>vêtements par exemple trois fois le prix qu'ils les ont achetés. »</p> <p>Valérie : « Ils essayent de toujours satisfaire les consommateurs, ils parlent d'être plus transparents et du coup honnête je pense dans leur manière de fonctionner donc je</p>				+		<p>tenu compte des préoccupations sociales ? »</p> <p>Valérie : « Ils ont rendu sûr le travail de travailleurs, ils ont proposé des formations je pense que ça peut aller là-dedans ? »</p> <p>Valérie : « Et puis voilà, peut-être aussi leur programme de</p>									
--	--	--	---	--	--	--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>pense que ça concerne l'économie. L'intelligence artificielle fait aussi partie de l'économie je pense car elle permet de prendre des décisions plus durables dans leur chaîne de valeur mais je ne suis pas sûre. »</p>					<p>dialogue. »</p>									
--	--	--	---	--	--	--	--	------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Entretien n°3 : Laura

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social					Facteur écologique				
		Présence				Perception + ou -	Présence				Perception + ou -	Présence				Perception + ou -
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux	
<p><b>1- canal : site internet</b></p> <p>Laura : « Je ne pense pas que c'est parce que ce n'est pas important. Justement ça l'est et ça le devient de plus en plus actuellement. Et je pense que les entreprise</p>	<p>Laura : « Pas du tout. »</p>	<p>Non</p>	<p>Marie : Ok oui je vois. Et donc pour toi, ces supports-là reflètent bien une préoccupation écologique, sociale et économique ? Laura : Économi</p>	/	/	<p>Aucune</p>	<p>Oui</p>	<p>Laura : « Je trouve que c'est vraiment oui plus écologique et social : le bien-être au travail, le bien-être des animaux. (...) »</p> <p>Laura : « En même</p>	/	/	+	<p>Oui</p>	<p>Laura : « Je trouve que c'est vraiment oui plus écologique et social. (...) Et écologique, au niveau du recyclage.</p> <p>Laura : « J'ai l'impression que c'est la mode</p>	<p>Marie : « D'accord. Et tu trouves que dans ces supports-là les couleurs, le graphisme et les images sont cohérents et reflètent toujours bien les</p>	<p>Les deux</p>	+

<p>s font face à une pression de devoir faire des preuves à ce niveau-là. Et je pense que oui effectivement du coup les entreprises ne mettent pas ça assez en avant. Enfin je ne sais pas si c'est nous qui devons aller chercher après des informations là-dessus ou</p>			<p>que moins.</p>				<p>temps, c'est aussi tendance maintenant et je crois que les entreprises ont un peu la pression de devoir être transparente à ce niveau-là, de leurs activités, comment ça se passe pour produire les vêtements, etc. Ici, ils parlent des salaires équitables, de meilleures</p>				<p>“écologie”, donc ils doivent en parler et ils ont peut-être plus la pression de devoir en parler. »  Marie : « Ok et concernant les arguments exposés par la marque, il y a toujours bien ces préoccupations derrière ? »  Laura : « Oui mais c'est toujours</p>	<p>préoccupations sociales et écologiques ? » Laura : « Oui car le petit tas de vêtements, c'est ça qui m'a fait le déclic avec la collecte de jean pour laquelle j'ai participé l'année passée. Donc oui je trouve que ça met bien en évidence le sujet. »</p>		
--	--	--	-------------------	--	--	--	--	--	--	--	---	---	--	--

<p>si c'est les entreprises qui doivent un peu le montrer. Mais c'est clair qu'il n'y a pas beaucoup d'informations là-dessus. »</p> <p>Marie : « Oui ok, et par rapport au secteur du prêt-à-porter, est-ce que tu penses que c'est important dans ce domaine là ? C'est plus important</p>										<p>conditions de travail, du bien-être des animaux, etc. ça paraît logique car maintenant on fait fort attention à ça. (...) »</p> <p>Marie : « Ok et concernant les arguments exposés par la marque, il y a toujours bien ces préoccupations derrière ? »</p>					<p>axé sur l'écologie et l'équitable. Ils disent par exemple qu'ils ont été classés 8ème marque dans le top pour avoir participé au fait de devenir plus équitable et écologique. »</p> <p>Laura : « L'autre avant avec le site web, c'était fort</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

	<p>par exemple que dans d'autres domaines ou bien c'est moins important ? »</p> <p>Laura : « Je pense que ça l'est tout autant. Peu importe le domaine je pense que chaque entreprise doit faire un effort là-dessus. »</p>							<p>Laura : « Oui mais c'est toujours axé sur l'écologie et l'équitable. Ils disent par exemple qu'ils ont été classés 8ème marque dans le top pour avoir participé au fait de devenir plus équitable et écologique. »</p>					<p>axé sur l'écologie (...).»</p>			
<p>2<sup>ème</sup> canal : page Facebook</p>		<p>Non</p>	<p>Marie : « Et pour l'économie ? »</p>	/	/	<p>Aucune</p>	<p>Oui</p>	<p>Laura : « (...), ici je trouve que c'est plus social.</p>	<p>Laura : « Mais oui c'est cohérent</p>	<p>Les deux</p>	+	<p>Oui</p>	<p>Laura : « (...). Puis dans le document</p>	/	/	+

			<p>Laura : « Économique ... je trouve toujours que c'est moins mis en avant. »</p>				<p>Parce que déjà ce qui m'a tapé dans l'œil c'est tous les enfants au début, puis après c'est vraiment les personnes qui sont mises en avant. Par exemple sur le document 5, il y a une fille où il est marqué "love" sur sa main. Je trouve que c'est très axé sur l'humain,</p>	<p>nt avec le social. Ce sont les personnes qui sont mises en valeur dans les photos. »</p>			<p>deux, ils parlent du coton qu'ils recyclent donc ça c'est de nouveau écologique (...). »</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	---	--	--	--

								le social. »  Laura : « Oui au niveau social, le document un ils mettent l'accent sur l'amitié comme valeur. (...) Et puis ils disent que sept leaders sur dix sont des femmes donc je trouve qu'ils mettent bien en valeur l'image de										
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

									la femme. »								
3 <sup>me</sup> canal : Rapport de durabilité			Non	Laura : « Oui, je trouve que c'est surtout écologique et social. »	/	/	Aucune	Oui	Laura : « Oui, je trouve que c'est surtout écologique et social. »  Laura : « Comme pour les autres, (...). Et le social, on voit qu'ils font des efforts pour améliorer le dialogue et les relations des employés, aussi sur les salaires et	Laura : « Le graphisme, j'aime bien les trois petits logos pour dire "leading the change", "fair & equal" et "circular & climate positive". J'aime bien, ça représente bien ce qu'ils	/	+	Oui	Laura : « Oui, je trouve que c'est surtout écologique et social. »  Laura : « On voit qu'ils mettent vraiment l'accent sur leur "circular fashion industry" »  Laura : « Comme pour les autres, le côté écologique ressort au travers du	Laura : « Le graphisme, j'aime bien les trois petits logos pour dire "leading the change", "fair & equal" et "circular & climate positive". J'aime bien, ça représente bien ce qu'ils veulent dire. »	Les deux	+



Entretien n°4 : Frédérique

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																	
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social					Facteur écologique					
		Présence				Perception + ou -	Présence				Perception + ou -	Présence			Perception + ou -		
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel		Dans les deux	
1- canal : site internet	« Mais je sais qu'il y a pas mal d'entreprises, aussi bien dans le prêt-à-porter que dans les autres domaines, je crois que c'est important dans tous les domaines »	Frédérique : « Non pas trop, franchement je ne m'y suis jamais vraiment intéressée. Je suppose qu'ils font plus ou moins comme tous les autres, en essayant de dire on	Oui	Frédérique : « Ils parlent d'économie circulaire. »	« À travers les photos, ils ne le font pas et à travers le texte, ils ne le font pas non plus	/	-	Oui	Marie : « Et sinon dans ce canal-là, est-ce que tu trouves que les supports reflètent vraiment les préoccupations sociales, écologiques et économiques de la société	« À travers les photos, ils ne le font pas et à travers le texte, ils ne le font pas non plus »	/	-	Oui	Marie : « Et sinon dans ce canal-là, est-ce que tu trouves que les supports reflètent vraiment les préoccupations sociales, écologiques et économiques de la société	« À travers les photos, ils ne le font pas et à travers le texte, ils ne le font pas non plus car ils écrivent c'est bien beau mais il n'y a rien qui montre que derrière c'est réel. »	/	-

<p>, qui mettent en place des rapports qui au final quand tu les compares à la réalité, c'est bien beau sur le papier mais ça n'existe pas, c'est complètement faux. On essaie de faire du beau, du superficiel pour faire croire que mais en général</p>	<p>fait ça, on reverse autant d'argent à eux, on essaye d'éviter de faire ça aux ouvriers, etc. Ça c'est certain mais je ne crois pas que les scandales qu'ils ont pu avoir ont fait que tout ça a changé. Je ne pense pas qu'ils se sont remis en question comme Nike a pu le faire</p>			<p>car ils écrivent c'est bien beau mais il n'y a rien qui montre que derrière c'est réel. »</p>			<p>actuelle ou pas ? » Frédérique : « C'est ce qu'ils essayent de faire croire mais je crois que non. »  Frédérique : « Il y a une volonté de vouloir faire croire que clairement parce qu'ils parlent du bien-être animal, du travail forcé, du travail des enfants, donc ça c'est pour</p>	<p>car ils écrivent c'est bien beau mais il n'y a rien qui montre que derrière c'est réel. »</p>			<p>actuelle ou pas ? » Frédérique : « C'est ce qu'ils essayent de faire croire mais je crois que non. »  Frédérique : « Il y a une volonté de vouloir faire croire que clairement (...) et ils parlent du recyclage, de l'empreinte écologique, le fait de réutiliser, etc. pour l'écologie. Ils essaient clairement mais pour</p>			
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>ça ne suit pas derrière. Je n'ai pas de noms comme ça qui me viennent en tête. Mais il y en a eu tellement ».</p> <p>Marie : « Et donc si je comprends bien, pour toi la RSE est très importante pour les entreprises. »</p>	<p>par rapport aux polémiques. Oui j'ai l'impression que oui ils font sans doute de la RSE mais sans conviction car je ne m'y suis jamais intéressée . »</p>									<p>le côté social (...). Ils essaient clairement mais pour moi c'est un joli cadeau emballé et voilà. C'est pour rassurer. C'est juste ça, ça ne va pas plus loin. »</p>					<p>moi c'est un joli cadeau emballé et voilà. C'est pour rassurer. C'est juste ça, ça ne va pas plus loin. »</p> <p>Frédérique : « (...) ils abordent clairement les bons thèmes tendances de ce que veut la société car on se préoccupe de plus en plus de l'écologie, du durable, etc. »</p>			
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>2<sup>me</sup> canal : page Facebook</p>	<p>Frédérique : Pour les entreprises c'est super important bien sûr que oui mais le problème c'est que c'est super mal utilisé parce que c'est du beau, du superflu pour rassurer mais ça ne suffit pas. Ça ne ressemble à rien au final. C'est bien beau</p>		<p>Oui</p>	<p>Marie : « Et donc tu dis que l'on voit bien la préoccupation sociale et écologique. Et maintenant par rapport à la préoccupation économique, est-ce que tu as remarqué quelque chose dans ces documents-là ? » Frédérique : « Ils parlent encore de recycler,</p>	/	/	+	<p>Oui</p>	<p>Frédérique : « On essaye de prendre position par rapport au travail des femmes et au fait qu'autant de femmes aient des postes à responsabilité, on prend position à travers ça. À travers la diversité aussi, l'ouverture (...), faire ce qui est juste, etc. »</p>	/	/	+	<p>Oui</p>	<p>Frédérique : « On te montre une veste, elle est recyclée, ok. Il y a une collection plus durable, faite avec des matériaux recyclés, ok (...). »  Frédérique : « On donne des conseils sur la façon dont on doit trier les vêtements, les réutiliser et le recycler. C'est des bonnes choses, ça</p>	<p>Frédérique : « (...) Car quand on parle de matières recyclées ou de nouvelle collection plus respectueuse, on montre le vêtement sans trop de superflu, parfois portée par un mannequin parfois pas. Je trouve que c'est adéquat, c'est bien choisi. Maintenant c'est peut-être plus les décors qui seraient</p>	<p>Les deux.</p>	+
---	---	--	------------	--	---	---	---	------------	---	---	---	---	------------	---	---	------------------	---

<p>d'avoir mis ça en place mais au final quand tu vois ce qui se passe sur le terrain ça ne suit pas. C'est ça qui m'ennuie. C'est vraiment de la com, c'est joli, ça rassure, on y croit mais au final c'est n'importe quoi. (...). On te vend un joli</p>		<p>de réutiliser, faire le tri, etc. mais ils n'argumentent clairement pas sur le prix dans leurs supports. Mais pour moi ça fait partie de l'économie et de l'écologie de recycler et de réutiliser, ça va ensemble. Ils parlent de privilégier certaines matières,</p>				<p>Frédérique : « Ils prennent quand même une certaine position par rapport à la société et à la façon dont elle évolue. Elle montre son soutien aux femmes qui essaient d'avoir des postes à responsabilité et qui sont patrons. C'est une jolie</p>				<p>convainc un peu plus car il y a un peu plus de preuves : il y a des collections qui sont mises en place, des vêtements qui sont faits de matières durables ou recyclées. »</p> <p>Frédérique : « Ils parlent encore de recycler, de réutiliser, faire le tri, etc. (...). Ils parlent de privilégier certaines matières, etc. (...). Ils</p>	<p>... Enfin c'est plus un support qui serait visé, c'est le post où ils parlent de la collection "conscientif" avec des matières durables et tu vois les décors où tu te dis qu'ils ont été dans je ne sais pas quel pays pour pouvoir avoir ce décor. Et donc derrière tu te dis, pour pouvoir prendre les photos ils</p>		
---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	---	---	--	--

<p>petit paquet en te disant voilà c'est du RSE, c'est de l'éthique, c'est durable mais ça n'existe pas et c'est ça qui dérange. Il n'y a rien pour venir cadrer et contrôler tout ça. »</p> <p>Marie : « Et tu penses que c'est plus important pour les entrepreneurs</p>		<p>etc. Sinon je n'ai pas vraiment vu autre chose concernant l'économie. Ils disent "conscients collection" je suppose que c'est un achat conscient, des vêtements pensés en fonction des matières utilisées et faits de manière durable. Donc ça peut</p>					<p>chose. Ils essaient de montrer l'ouverture en disant que c'est la journée de l'amour et qu'il faut s'aimer les uns les autres, etc. (...). »</p>				<p>disent "conscients collection" je suppose que c'est un achat conscient, des vêtements pensés en fonction des matières utilisées et faits de manière durable (...). »</p> <p>Frédérique : « Pour moi là, le plus qui est mis en avant c'est le fait de recycler et d'utiliser des matières qui soient</p>	<p>ont fait la démarche de prendre l'avion, de déplacer tout un staff, etc. Donc ça aurait été mis de faire, comme ils ont pu le faire avec la veste en jean, juste les vêtements au naturel et portés ou pas, mais juste le vêtement quoi. Là c'est encore essayer de faire du joli et au final ça va pas. »</p>		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	---	---	--	--

	es de prêt-à-porter que celles d'autres secteurs d'appliquer la RSE ? Ou bien tu penses que c'est important pour tous les secteurs ? » Frédérique : « Je crois que dans une grosse majorité de secteurs c'est important parce que oui il y a le			englober la production et la manière donc c'est fait. Donc ça peut être relié aussi. »									plus écologiques comme du coton recyclé et du lin, de trier les vêtements et la collection plus consciente qui a été créée. Et donc oui c'est l'écologique, une production plus respectueuse. Oui donc on appuie plus sur l'écologie et le durable. »			
<b>3<sup>ème</sup> canal : Rapport de</b>	important parce que oui il y a le	Oui	Frédérique : « Ils donnent beaucoup	/	/	-	Oui	Frédérique : « Ils donnent beaucoup	/	/	- (pas convaincue)	Oui	Ils donnent beaucoup d'informations sur	Frédérique : « La fleur oui ça fait écolo, ça	Plus le texte.	-

<p><b>durabilité</b></p>	<p>problème des ouvriers qui travaillent pour rien mais il y a aussi le problème des pollutions, de productions massives, enfin il y a énormément de soucis. Il y a le fait qu'on essaye d'investir dans le missile, qu'on essaye de délocaliser un</p>		<p>d'informations sur l'économie circulaire, un climat positif, (...), le changement, (...). »</p> <p>Frédérique : « Maintenant les trois thèmes reviennent, ils parlent bien d'écologie, du social, de transparence et d'économie mais moi ça ne me</p>					<p>d'informations sur un climat positif, l'égalité, le changement, la justice, etc. »</p> <p>Frédérique : « Maintenant les trois thèmes reviennent, ils parlent bien d'écologie, du social, de transparence et d'économie mais moi ça ne me</p>				<p>l'économie circulaire, un climat positif, le changement, (...). »</p> <p>Frédérique : « Maintenant les trois thèmes reviennent, ils parlent bien d'écologie, du social, de transparence et d'économie mais moi ça ne me convainc pas. »</p>	<p>rappelle le vert ok mais je ne sais pas. »</p> <p>Frédérique : « (...) le vert fait penser au durable (...). »</p>		
--------------------------	---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--

	<p>maximu m et au final ça pollue d'autres pays. Mais on se dit que tant que ce n'est pas chez toi, tant pis ça se passe. Enfin il y a tellement de choses. Pour moi, il n'y a pas un secteur au- dessus de l'autre mais c'est vrai que les condition</p>			convainc pas. »					convainc pas. »								
--	---	--	--	--------------------	--	--	--	--	--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>s dans lesquelles ils sont susceptibles de travailler ça me touche quand même plus que le reste car il n'y a rien à faire tu peux quand même t'identifier à ces gens et tu te dis que ce n'est absolument pas juste. »</p>																
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Entretien n°5 : Manon

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																	
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social					Facteur écologique					
		Présence				Perception + ou -	Présence				Perception + ou -	Présence			Perception + ou -		
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		Oui/ non	Dans le texte	Dans le visuel		Dans les de ux	
1- canal : site internet	Manon : « Je pense que c'est important, surtout à l'heure actuelle, où on promeut de plus en plus le respect de la planète, etc. Je trouve que c'est vraiment important de le faire »	Manon : « Ok, parce que pour H&M, je sais qu'ils font des trucs. Par exemple, on peut rapporter des vieux vêtements, qu'ils réutilisent pour leurs prochaines collections »	Oui	Manon : « Ben oui, j'ai vu pour les salaires ? D'après ce que j'ai vu, ils font attention à payer au moins un salaire minimum. Et puis ils parlaient aussi »	Manon : « (...) Et économique et écologique que ça ne se voit pas forcément dans les images. »	/	+	Oui	Manon : « (...) Et puis, ils parlent aussi de tout ce qu'ils font pour les conditions de travail. Donc ça, c'est positif. »	Manon : « Sociale, je pense oui, il y a des gens divers, un homme et une femme d'origine différente. Et économique et »	Les de ux	+	Oui	Manon : « C'est positif. Ça s'améliore, l'image que j'avais de la firme. Parce que je ne savais pas forcément qu'ils faisaient tout ça. Je savais qu'il faisait attention à »	Manon : « (...) Et économique et écologique ça ne se voit pas forcément dans les images. »	/	+

	<p>et qu'ils doivent tous au moins essayer, même s'ils n'arrivent pas encore à faire 100% de leurs vêtements qui respectent l'environnement. Au moins, essayer de plus en plus et de prouver qu'ils essayent vraiment et pas juste pour avoir une bonne image. »</p>	<p>s. Après, comme j'ai dit, il y a toute la gamme "consciouss" et je sais qu'il y a de plus en plus de marques qui font ça. Elles essayent d'avoir au moins une collection avec des tissus plus écologiques. »</p>		<p>d'unique ment travailler avec des fermes, etc. qui respectent les animaux. Je pense que c'est aussi un côté économique. Ils ne vont pas prendre le premier venu juste parce que c'est moins cher, mais ils font attention à ce que les animaux</p>				<p>notamment, j'ai vu que, je ne sais plus en quelle année, en 2018 ou en 2019, il y avait zéro cas de travail d'enfants. Donc oui, c'est positif. »</p>	<p>écologie que ça ne se voit pas forcément dans les images. »</p>			<p>l'environnement, mais je pensais que c'était uniquement pour leur collection spéciale. »</p>			
--	--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

	Manon : « Dans l'idéal, tous les secteurs, mais en particulier le secteur du prêt-à-porter. Parce que c'est quand même une énorme économie. Donc si déjà tous ceux du secteur du prêt-à-porter faisaient un effort, je pense que ça pourrait avoir un impact positif.			soient bien traités. »														
2 <sup>me</sup> canal : page Facebook			Non	Marie : « Et économique. Est-ce que tu en as vu ? » Manon : « Ça, je n'ai pas vraiment l'impression. »	/	/	Aucun e	Oui	Marie : « Ok. Et il y a toujours bien les trois préoccupations qui sont représentées ? Tu as dit avec le yoga, c'est plus une préoccupation sociale pour toi ? » Manon : « Oui. Puis il y a encore des gens divers, de	Manon : « De nouveau, comme j'ai dit, il y a des profils divers et on peut le voir sur les photos. (...) »	Les deux	+	Oui	Manon : « Écologique oui puisqu'il y a un truc où ils disent que la collection conscious exclusive arrive, ils parlent de recyclage, etc. Donc ça oui. »  Manon : « Oui, puisqu'on parle de faire du tri, (...) »	Manon : « (...) ». Après au niveau couleur, c'est aussi des couleurs très naturelles, beige, clair.	Les deux	+	

	Après, dans un monde idéal oui tous les secteurs, mais en particulier le prêt-à-porter, surtout que c'est quand même un secteur qui produit beaucoup de pollution dans la fabrication des vêtements. Donc c'est vraiment important qu'au moins ce secteur-là fasse							tout âge, etc. »  Manon : « Oui, puisqu'on (...), les femmes sont mises en avant, etc. »								
3 <sup>ème</sup> canal : Rapport de durabilité	Après, dans un monde idéal oui tous les secteurs, mais en particulier le prêt-à-porter, surtout que c'est quand même un secteur qui produit beaucoup de pollution dans la fabrication des vêtements. Donc c'est vraiment important qu'au moins ce secteur-là fasse	O ui	Manon : « De nouveau ça met en avant tout le positif de l'entreprise. Et puis là, par exemple, je trouve qu'il y a vraiment tous les aspects, même économique,	/	/	+	O ui	Manon : « (...) mais aussi le social puisqu'ils parlent des employés, etc. »	/	/	+	O ui	Manon : « (...). Et l'écologique aussi avec le recyclage, des matériaux naturels, etc. »	/	/	+

	attention à ça. »		puisqu'ils parlent comme, par exemple, de l'utilisation de l'intelligence artificielle, puis ils parlent du fait qu'ils explorent de nouveaux modèles, un business model, etc. »															
--	-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Entretien n°6 : Marine

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																	
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social				Facteur écologique						
		Présence				Perception + ou -	Présence			Perception + ou -	Présence			Perception + ou -			
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel		Dans les de ux	Oui/ non	Dans le texte		Dans le visuel	Dans les de ux	
1 <sup>er</sup> canal : site internet	Marine : « Non, je pense que c'est important pour que les entreprises fonctionnent bien, pour que tout soit correctement fait. Qu'il y ait	Marine : « Non, je ne sais pas. »	Oui	Marine : « Je vois qu'ils font une collecte de vêtements. »	/	/	+	Oui	Marine : « Oui, ils font attention à leur personnel. On voit bien qu'ils veulent faire attention. Ils disent que tous les gens qui travaille	/	/	+	Oui	Marine : « Alors déjà, leur site est très beau et c'est très écologique qui fait attention à la planète. Et puis, quand tu lis ce qu'ils	/	/	+

	<p>certaines règles à respecter . »</p> <p>Marie : « Est-ce que tu penses que la responsabilité sociétale est plus importante pour les entreprises de prêt-à-porter ? Ou bien elle est importante dans tous les domaines ? »</p> <p>Marine : « Non je pense</p>							<p>nt avec eux doivent signer un engagement en matière de durabilité, qu'il y a des normes pour un salaire équitable, de bonnes conditions de travail, le respect des animaux donc oui. »</p>				<p>notent, tu as envie d'aller acheter chez eux parce que tu vois qu'ils font vraiment attention à la planète, qu'ils recyclent beaucoup de matériaux et tout ça. Et ils restent quand même honnête dans le</p>			
--	---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--

	<p>que c'est dans tous les domaines, mais ce n'est pas la même chose, mais c'est présent quand même dans tous les domaines. »</p>											<p>fait qu'ils disent que par exemple pour le coton recyclé, ils disent que ça ne peut représenter que 20% d'un produit. Donc ils restent honnêtes par rapport à certaines choses. Donc ça, c'est bien. »</p>			
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

<p>2<sup>me</sup> canal : page Faceb ook</p>			<p>N on</p>	<p>Marine : « Écono mique ? Non pas ici. C'était plus présent sur le site. »</p>	/	/	<p>Aucun e</p>	<p>O ui</p>	<p>Marine : Alors déjà, ils mettent des enfants de différen tes couleurs . (...). Oui, ils mettent en avant beaucoup de person nes de toutes les origines , qui sont des leaders, ... ça prouve qu'il n'y a pas d'inégali té là-</p>	<p>Marine : « Oui, avec des enfants et avec des gens ensemble. Oui c'est plus le côté social qui ressort. »</p>	<p>Le s de ux</p>	+	<p>O ui</p>	<p>Marine : « Ensui te, ils font ressortir le fait qu'ils mettent des vêteme nts recyclés . Ils font beauco up ressortir l'écolog ie, l'innova tion, les matière s durable s et des trucs comme ça. »</p>	/	/	+
--	--	--	-----------------	--	---	---	--------------------	-----------------	--	---	-------------------------------	---	-----------------	---	---	---	---

								dedans, au niveau du racisme et tout ça. »					Marine : « Oui vachement, ils jouent à fond là-dessus, le durable, l'écologie, ils mettent beaucoup l'accent là-dessus. »					
<b>3<sup>me</sup> canal : Rapport de durabilité</b>			Oui	Marine : « Ils parlent de tout ce qu'ils font pour la planète, les gens et l'économie avec des	Marine : « Plus du texte, et aussi un peu avec les pictogrammes. »	Les deux mais plus le texte	+	Oui	Marine : « Ça à l'air magnifique de travailler chez H&M quand tu vois tout ça. Ça a l'air	Marine : « Plus du texte, et aussi un peu avec les pictogrammes. »	Les deux mais plus le texte	+	Oui	Marine : « Et pour l'écologie, ils utilisent des matières durables, des ananas, etc., ils	Marine : « Plus du texte, et aussi un peu avec les pictogrammes. »	Marine : « Et ils ont fait ressortir la	Les deux mais plus le texte	+

			nouveaux business models, l'intelligence artificielle, le recyclage, etc. »				d'être le magasin de rêve où ils ne font que des choses magnifiques, où tous les employés sont bien payés, etc. »	ont mis une personne de couleur. »				recycle les vêtements et tout. »	nature avec la fleur. C'est bien. »		
--	--	--	---	--	--	--	---	------------------------------------	--	--	--	----------------------------------	-------------------------------------	--	--

								salaire, la sécurité, des relation s et je pense aussi que la formati on ça peut être compris dedans non ? »									
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Entretien n°7 : Sarah

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social				Facteur écologique					
		Présence				Perception + ou -	Présence			Perception + ou -	Présence			Perception + ou -		
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel		Dans les deux	Oui / Non	Dans le texte		Dans le visuel	Dans les deux
<p><b>1- canal : site internet</b></p> <p>Sarah : « Je pense que c'est important. »</p> <p>Sarah : « Déjà c'est important pour les travailleurs et puis on est dans un monde</p>	<p>Sarah : « Écologique, ce n'est pas utiliser des matières qui peuvent être plus réutilisables ou justement avec des produits qui ont été réutilisés pour faire des T-</p>	Non	Sarah : « Non ça je n'ai pas trouvé. »	/	/	Aucune	Oui	Sarah : « Je suis quand même agréablement surprise. Par exemple pour les salaires, ils disent des salaires équitables, il n'y a pas de test sur les animaux, ils ne prennent pas de fourrure. Il	Sarah : « Oui je trouve que c'est quand même mis en avant. Il y a des personnes de différentes couleurs. »	Les deux	+	Oui	Sarah : « Écologique oui car ils disent qu'ils utilisent des matériaux recyclés, le concept Conscious avec du coton biologique, etc. »	Sarah : « Oui je trouve que c'est quand même mis en avant. On voit des feuilles, des piles de vêtements et après ils parlent qu'ils en ont récoltés. (...) Je	Les deux	+

	de plus en plus tourné vers la planète, etc. Donc tout ce qui est écologique, créer des vêtements avec des trucs qui sont réutilisables ou justement réutilisés. Enfin c'est ce que pense en tout cas. »	shirt. Il y a eu un truc comme ça chez eux, récemment. »						n'y a pas de travail sur les enfants, je pense que j'ai lu que depuis 2019, ils n'en ont pas recensé. »						trouve que les vêtements que l'on voit, ce sont des couleurs assez neutres ... Comment expliquer ça ... il me semble que j'ai lu qu'ils utilisaient moins de produits pour transformer des couleurs qui n'existent pas forcément. »			
2 <sup>ème</sup> canal :	Sarah : « Moi, je pense		Non	Marie : « Ok.	/	/	Aucun e	O ui	Sarah : « Ensuite, le	/	/	+	Ou i	Sarah : « Ah si le	/	/	+

<p><b>page Facebook</b></p>	<p>que tout le monde doit faire attention . »</p>		<p>Donc tu m'as parlé des préoccupations écologique et sociale. Et concernant la préoccupation économique, est-ce que tu trouves qu'elle ressort dans ces posts Facebook ou pas ? » Sarah : « Non. »</p>					<p>document 4 "7 leaders sur 10 sont des femmes", ça oui, parce que ça met en avant l'égalité des sexes et que la femme ce n'est pas non plus n'importe quoi. »</p>				<p>document 2 parle de coton recyclé pour la chemise. » Sarah : « Ah oui, le 7, oui en fait. Ils parlent de matières durables, de polyester recyclé, utilisation de textiles usés, ça oui, je suis d'accord. » Sarah : « Le 10</p>			
-----------------------------	---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

													oui car ils parlent de matières naturelles donc bonnes pour l'écologie. »				
3 <sup>me</sup> canal : Rapport de durabilité			Non	Sarah : « Non je ne trouve pas. »	/	/	Aucune	Oui	Sarah : « Oui dans le deux le deuxième pictogramme, ils parlent d'égalité, de dialogue, de formation, d'une sécurité du travail. »	Sarah : « Oui. Ils ont mis des mots en gras pour faire ressortir les chiffres et tout ça, par exemple. (...) et puis le garçon peut-être pour le côté social. Et il y a	Les deux	+	Oui	Sarah : « Je trouve ça bien et il y a un truc qui m'a marqué, c'est que tu peux louer ou faire réparer un vêtement. Et ça je trouve que ce n'est jamais	Sarah : « Oui. Ils ont mis des mots en gras pour faire ressortir les chiffres et tout ça, par exemple. Il y a aussi la fleur qui peut donner un peu cette idée de nature	Les deux	+



														important le nombre de choses qu'ils recyclent , qu'ils utilisent aussi tout ce qui est ananas, algues et agrumes. Je ne savais pas non plus et je ne savais pas qu'on pouvait utiliser ces matières. »			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Entretien n°8 : Fanny

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																	
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social				Facteur écologique						
		Présence				Perception + ou -	Présence			Perception + ou -	Présence			Perception + ou -			
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel		Dans les deux	Oui / non	Dans le texte		Dans le visuel	Dans les deux	
1 <sup>er</sup> canal : site internet	Fanny : « Oui, ils devraient la mettre en avant. Ça permettrait de toucher certaines personnes qui, à mon avis, si je devais voir ça et que je devais acheter	Fanny : « Non. Au premier abord, je trouve qu'ils n'ont rien mis en place. Je pense. »	Oui	Fanny : « Et économique, je ne vois pas. » Fanny : « À part les salaires je ne vois pas. »	/	/	+	Oui	Fanny : « Social, ils disent qu'il y a des salaires en fonction des compétences de chacun, des représentants des ouvriers, que le travail forcé et des enfants est interdit, le bien-être	/	/	+	Oui	Fanny : « Écologique, ils parlent de recycler des vêtements, d'utiliser du coton biologique et de matières plus naturelles. »	/	/	+

	des choses là-dedans dans ma tête, je le ferais. Je me dirais que j'ai fait une bonne action et ça permettra it peut-être de changer un peu l'état d'esprit des gens. Moi je mettrais ça plus en avant. » Marie : « Donc, pour toi, c'est important . Tu							des animaux, etc. »									
2 <sup>ème</sup> canal : page Facebook		Non	Marie : « Est-ce que tu vois qu'il y a un aspect social ou économique qui ressort aussi ? » Fanny : « Moins. J'ai l'impression que ça ressort moins. »	/	/	Aucun e	Ou i	Fanny : « Ils font passer le message qu'ils vont prendre soin de leurs consommateurs. Ils essaient de mettre en avant quand même beaucoup de femmes. Par exemple "Sept leaders sur dix sont des femmes". »	/	/	+	Ou i	Fanny : « (...) Ils mettent en avant les tris de vêtements . (...) . » Marie : « Donc tu m'as dit qu'il y a l'aspect écologique qui ressortait avec les vêtements recyclés. » Fanny : « Oui. » Fanny : « Ils parlent de matières durables	/	/	+	

	penses que dans le secteur du prêt-à-porter, c'est plus important que dans les autres secteurs												comme le polyester recyclé, oui ça le recyclage, ils en parlent quand même pas mal. »				
<b>3<sup>ème</sup> canal : Rapport de durabilité</b>	où c'est important dans tous les secteurs confondus ? » Fanny : « Toutes les entreprises devraient commencer à faire ce genre de choses, être beaucoup plus		Ou i	Fanny : « Et économique, il me semble que j'ai vu quelque chose, attends je regarde ... ah le nouveau business modèle. »	/	/	Neutre	Ou i	Fanny : « Social, ils dialoguent, ont mis en place une formation et rendu sûr le travail des employés. »	Fanny : « Un peu ... Enfin en tout cas le social et l'écologie que car il y a le symbole avec le cœur sur la main et l'écologie avec le symbole de la planète	Plus le texte	+	Ou i	Fanny : « (...). Ensuite, écologique, il y a encore le recyclage et l'utilisation de matières naturelles comme les ananas et les agrumes. C'est assez spécial d'ailleurs. »	Fanny : « Un peu ... Enfin en tout cas le social et l'écologie que car il y a le symbole avec le cœur sur la main et l'écologie avec le symbole de la planète	Plus le texte	+

	<p>transparentes, qu'il n'y ait pas de filtre avec les personnes qui achètent ça et montrer qu'ils se bougent pour essayer de changer un peu les choses. »</p>								<p>et la fleur. »</p>					<p>et la fleur. »</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------	--	--	--	--	-----------------------	--	--

Entretien n°9 : Lydie

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social					Facteur écologique				
		Présence				Perception + ou -	Présence				Perception + ou -	Présence			Perception + ou -	
		Ou i / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Ou i / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Ou i / non	Dans le texte	Dans le visuel		Dans les deux
<p>Lydie : « Si je pense que c'est important quand même. »</p> <p>Lydie : « Je trouve ça bien parce que dans tous les cas c'est un plus que ce soit pour</p>	<p>Lydie : « Franchement non. »</p>	Non	Lydie : « Économique, je n'en ai pas vraiment vu non. »	/	/	Aucune	Ou i	Lydie : « Et ils disent qu'ils n'emploient pas d'enfants, ça c'est très bien. »	Lydie : « Ce document résume bien tout mais je trouve que c'est en lisant que l'on comprend. Même si les photos reflètent quand même le social et	Plus le texte	+	Ou i	Lydie : « Je ne savais pas qu'ils recyclaient ! »	Lydie : « Ce document résume bien tout mais je trouve que c'est en lisant que l'on comprend. Même si les photos reflètent quand même le social et l'écologie. »	Plus le texte	+

	<p>leurs ouvriers ou pour eux. »</p> <p>Lydie : « Non à mon avis, ils en ont vraiment besoin eux parce que comme je te disais avec tout ce qui concerne les ouvriers en Asie et tout ça, il y a vraiment</p>							<p>une Indienne je pense. Donc ils montrent qu'ils ont des usines là-bas. Et je suppose que s'ils ne le disaient pas, ça voudrait dire que ce n'est pas super bien. »</p>	<p>l'écologie. »</p>				<p>Lydie : « Oui parce qu'ils parlent de matières recyclées et naturelles, donc je dirais oui ! »</p>				
<p>2<sup>ème</sup> canal : page</p>	<p>eu une polémique dessus et</p>		<p>Non</p>	<p>Marie : » Et vois-tu que la marque se</p>	/	/	<p>Aucune</p>	<p>Oui</p>	/	<p>Lydie : « Moi je trouve que oui</p>	/	+	<p>Oui</p>	<p>Lydie : « Oui, on voit le t-shirt</p>	<p>Lydie : « Oui, on voit le t-shirt</p>	<p>Les deux</p>	+

<b>Facebook</b>	je trouve que depuis ça pèse. Je trouve que ça ne serait pas plus mal qu'ils en sortent. »			préoccupe de l'aspect économique ? » Lydie : « Non je ne vois pas désolée. »						car sur leurs pubs Facebook il y a quand même de tous les types : des petites, des grands, des blancs, des basanés, des noirs. Donc je trouve que c'est bien ça prouve qu'ils sont diversifiés. »				recyclé et la collection "conscious", durable. »	recyclé et la collection "conscious", durable. »		
<b>3<sup>ème</sup> canal : Rappo</b>			Ou i	Lydie : « Ah si attends, je	/	/	+	Ou i	Lydie : « Encore une	/	/	Neutre pour le nombre	Ou i	Lydie : « Écologique oui	Lydie : « (...) la fleur peut	Plus le	+

<p><b>rt de durabilité</b></p>			<p>ne suis pas sûre. Ils parlent d'économie, industrie de la mode plus circulaire. »</p>				<p>fois, ce que je retiens c'est le grand nombre d'ouvriers. Attends j'ai vu le chiffre : 1,1 millions . » Marie : « Et pour toi c'est bien ou pas d'employer ce nombre d'employés ? » Lydie : « Ça dépend s'ils sont</p>			<p>d'employés et + pour le reste</p>		<p>car ils parlent encore du recyclage. »</p>	<p>faire penser à l'environnement mais c'est tout. »</p>	<p>texte</p>	
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--------------------------------------	--	---	--	--------------	--

								<p>bien payés et s'ils sont bien traités, oui c'est bien. »</p> <p>Lydie : « (...). Social aussi car ils parlent de la sûreté des salaires, de formations, de dialogue, etc. (...). »</p>										
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Entretien n°10 : Sarah

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social					Facteur écologique				
		Présence				Perception + ou -	Présence				Perception + ou -	Présence			Perception + ou -	
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel		Dans les deux
1 <sup>er</sup> canal : site internet	Sarah : « Non, je ne pense pas. »	Oui	Sarah : « Oui ils en parlent avec les salaires équitables, ils veulent faire des vêtements du mieux possible, ... »	Sarah : « Maintenant tout ce qui est économique et social un peu moins (...). »	/	+	Oui	Sarah : « Oui, (...). Et aussi tout ce qu'ils disent avec le respect des animaux et qu'ils ne font pas travailler les enfants, etc. ça, je ne savais	Sarah : « Maintenant tout ce qui est économique et social un peu moins, quoique le sociale on voit quand même des gens mais ce n'est pas	Les deux mais plus le texte	+	Oui	Sarah : « Oui, quand ils étaient en bon état, on pouvait aller les apporter et on recevait un bon. Je ne savais pas que l'on pouvait louer. (...). »	Sarah : « Tout ce qui est écologique oui parce que c'est vert, on voit les animaux, ... »	Les deux	+

	“nous on est hyper responsable, etc.”							pas par exemple. »	beaucoup. »								
2 <sup>ème</sup> canal : page Facebook	mais qu'à côté, il y a quand même des gens qui travaillent pour 2€ de la journée. Par exemple, ce que j'avais entendu concernait le Bangladesh, c'était pour Zara, c'était scandaleux. Moi, je pense		Oui	Sarah : « Mais si on pense à l'économie avec la publication que les femmes sont mises en avant, car on dit toujours que les femmes dans les métiers ont salaires plus bas, n'occupent pas de hauts postes, etc. Mais là, ça	/	/	+	Oui	Sarah : « Ici on voit plus le social quand même quand on voit les publications. On voit que H&M c'est pour tout le monde, comme tu le disais tantôt là dans leurs valeurs parce que l'on voit un petit trisomique ou un	/	/	+	Oui	Sarah : « Écologique oui car ils disent utiliser du coton et polyester biologique ou recyclé. »	/	/	+

	<p>que quand il y a des enquêtes et des choses comme ça, je ne réponds jamais, je n'y crois pas à des trucs comme ça. »</p> <p>Sarah : « Oui, tous secteurs confondus, pas forcément que le prêt-à-porter. Après, je trouve que le prêt-à-</p>		<p>montre que si, elles dominent. Du coup un peu moins économique. »</p>				<p>petit Chinois, etc. Et alors on voit aussi que les femmes sont en avant. »</p> <p>Sarah : « Oui et puis il y a des enfants et des ambassadeurs donc c'est des gens comme nous. Donc c'est assez social. »</p>								
<p>3<sup>me</sup> canal : Rapport de</p>	<p>Après, je trouve que le prêt-à-</p>		<p>Oui Sarah : « oui, et l'économie que se reflète</p>	/	/	+	<p>Oui Sarah : « Le social un peu moins que dans</p>	/	/	+	<p>Oui</p>	<p>Sarah : « Et l'écologie que est toujours</p>	/	/	+

<p><b>durabilité</b></p>	<p>porter, ils ont moins une image, enfin ils donnent moins l'impression d'être plus responsables que certaines autres ... de tout ce qui est alimentaire par exemple. »</p> <p>Sarah : « Parce que ça implique quand même d'acheter</p>		<p>plus ici avec les salaires équitables , l'économie circulaire, un nouveau business modèle, ... »</p>					<p>les autres même s'ils parlent du bien-être de leurs employés , de formation, de travail sûrs, de dialogues , ... »</p>				<p>présent avec toujours la même chose : le recyclage, des matières naturelles comme l'ananas, etc. »</p>			
--------------------------	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--

	<p>local, etc. Non, mais le prêt-à-porter, le fait quand même moins quoi. » Sarah : « Par exemple, ici en Belgique, on s'en sortirait de fabriquer tout nous-mêmes, sans les grandes enseignes, enfin sans aller acheter dans les grandes</p>																
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>enseigne s. » Marie : « Ok, donc si j'ai bien compris, pour toi, c'est quand même plus importan t pour les entrepris es alimenta ires, par exemple, que pour le prêt-à- porter. C'est ça ou pas ? » Sarah : « Ca se voit plus ! »</p>																
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Entretien n°11 : Pauline

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																	
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social				Facteur écologique						
		Présence				Perception + ou -	Présence			Perception + ou -	Présence				Perception + ou -		
		Ou i / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Ou i / Non	Dans le texte	Dans le visuel		Dans les deux	Ou i / non	Dans le texte	Dans le visuel		Dans les deux	
1- canal : site interne	Pauline : « C'est important parce qu'il faut du respect envers les travailleurs et il faut du respect envers tout le monde. Mais, tant qu'il y en a un	Pauline : « (Réfléchi). La qualité des services, genre quand il faut rembourser un truc ou quoi, ils sont toujours là et même dans le magasin, ils rappellent que si on	Ou i	Pauline : « Mais en fait, tantôt je t'ai dit qu'économique il n'y avait pas sur le site mais il y a quand même... à un moment toute à la fin, ils disaient qu'ils avaient été élus entreprise	/	/	+	Ou i	Pauline : « Et après tout ce qui est social ... ils veulent des salaires équitables et pas de travail forcé, fin ils veulent que tout le monde soit équitable et le respect aussi des	/	/	+	Ou i	Pauline : « Écologique, ils veulent qu'on recycle nos vêtements en allant reporter nos vêtements s. »  Pauline : « Ils utilisent ça	/	/	+

	<p>minimum, c'est déjà bien. Maintenant, s'il y en plus, c'est du bonus, mais tant qu'il y a un minimum c'est une base. »</p> <p>Pauline : « Mais après, tout ce qui est en plus, tant qu'il y a un minimum de respect c'est déjà bien s'il y a</p>	<p>veut acheter des trucs, qu'on peut acheter et si ça ne va pas, on peut échanger dans les... si on revient avec l'article quoi. »</p>	<p>éthique je ne sais plus combien de fois. »</p> <p>Marie : « Donc, il y a quand même une préoccupation économique pour toi ? »</p> <p>Pauline : « Oui, même si éthique c'est plus du social mais... (Réfléchit). »</p> <p>Marie : « C'est à toi de voir comment tu le considère. »</p> <p>Pauline : « Un peu</p>				<p>animaux. »</p> <p>Pauline : « (...) à un moment toute à la fin, ils disaient qu'ils avaient été élus entreprise éthique je ne sais plus combien de fois. »</p>				<p>comme matières qui se recyclent. »</p>			
--	---	---	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--

	encore en plus des trucs qui sont mis en place c'est bénéfique ».			des deux quoi. »													
<b>2<sup>ème</sup> canal : page Facebook ok</b>	Pauline : « Dans tous les secteurs. Ce n'est pas parce que tu travailles dans les vêtements que tu as le droit à plus de respect que si tu es un serveur. »		No n	Marie : « Ok. Et est-ce que tu vois une préoccupation économique là-dedans ? » Pauline : « Non, pas vraiment. »	/	/	Aucune	Ou i	Pauline : « Oui, il y en a certains qui disent "prenez soin de vous" ou alors il y a une publication qui met un peu la femme... enfin qui ne laisse pas la femme inférieure à l'homme quoi. »	Pauline : « Ils mettent des femmes en photos. »	Les deux mais plus le texte	+	Ou i	Pauline : « Leurs publications sont assez variées et ils parlent beaucoup des matières des tissus qu'ils prennent et tout comme quoi c'est écologique. »	/	/	+
<b>3<sup>ème</sup> canal : Rapport de durabilité</b>			Ou i	Pauline : « Et ... économique ... ils disent avoir utilisé un nouveau business »	/	/	+	Ou i	Pauline : « (...). Pour le social, ils parlent du bien-être des travailleurs »	/	/	+	Ou i	Pauline : « Pour l'écologie, ils parlent encore de collecter des »	Marie : « Mais du coup la fleur pour toi, ça pourrait être »	Les deux mais plus le	+

			<p>model pour une industrie de la mode plus circulaire. »</p>					<p>avec des programmes de dialogues et des formations. . »</p>					<p>vêtements, de les recycler et toujours des matières durables. »</p>	<p>comparé à de l'herbe, donc pourquoi tu dis ça ? » Pauline : « Pour le vert, pour l'écologie. »</p>	<p>texte</p>	
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--------------	--

Entretien n°12 : Eloïse

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																	
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social					Facteur écologique					
		Présence				Perception + ou -	Présence				Perception + ou -	Présence				Perception + ou -	
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		Oui/ non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		
1- canal : site internet	<p>Eloïse : « Oui c'est important ! »</p> <p>Eloïse : « Pour moi, c'est important, dans tous les secteurs confondus, de respecter un minimum</p>	<p>Eloïse : « Oui, si, on peut ramener nos vêtements que l'on ne met plus et on reçoit X pourcent je crois. Mais je ne l'ai jamais fait. »</p> <p>Eloïse : « À part</p>	Non	<p>Eloïse : « Non je ne vois pas l'économie. Je ne vois pas trop où ils parlent d'économie là-dedans. »</p>	<p>Eloïse : « L'économie je ne le vois pas. »</p>	/	Aucune	Oui	<p>Eloïse : « Oui, ils veulent faire croire qu'ils sont respectueux de la nature et de leurs salariés, etc. »</p>	<p>Eloïse : « Et le social, on voit des gens qui se prennent dans les bras. »</p> <p>Eloïse : « Le social, je le vois au moment où on voit une dame qui</p>	Les de ux	-	Oui	<p>Eloïse : « Oui, ils veulent faire croire qu'ils sont respectueux de la nature et de leurs salariés, etc. »</p>	<p>Eloïse : « Pour la première image quand on clique sur l'onglet durabilité, l'écologie je la vois dans le vert et le beige, il y a une feuille et des raisins voilà. »</p>	Les de ux	-

	m la planète et tout ça. »	ça, il n'y a rien qui me vient en tête. Je pense qu'ils ont fait des articles de vêtements en lin ou quelque chose comme ça. Ils avaient fait une pub où c'était une femme noire qui portait des vêtements comme on vend sur les marchés en							a l'air assez précaire, un peu comme ça, à la page 5 à gauche. »					Eloïse : « Ecologie beaucoup oui car il y a du vert du beige, des feuilles, des animaux, ... »			
2 <sup>me</sup> canal : page Facebook			Non	Eloïse : « Par contre, le côté économique, je ne le vois pas. »	/	/	Aucune	Oui	Eloïse : « Je vois un peu le côté social avec les femmes leaders et les ambassadeurs. Oui, donc le côté social est là mais c'est aussi un peu la tendance	Eloïse : « Le social, je le vois plus dans le visuel, par exemple avec les enfants et l'amitié, les ambassadeurs. Par contre avec les femmes,	Les deux	+	Oui	Eloïse : « Là avec le jean, ils reparlent encore des vêtements recyclés. » Eloïse : « "Notre onzième collection consciou s", donc ça c'est	Eloïse : « C'est des couleurs qui font penser à la nature, en mode sépia. » Eloïse : « Quand ils parlent de la mode et de l'innovation il y a des photos dans un jardin, au	Les deux	+ et -

		Provence . Tu vois ? »						avec le féminis me et les influence urs et tout. »	j'ai dû lire le texte pour compre ndre que c'était en lien avec ça. »			la collectio n spéciale nature que je viens de découvri r, "...exclu sive arrive. Disponib le ici." Ça je viens de le découvri r qu'il y avait une collectio n responsa ble. »	bord d'une piscine, au bord de la mer. »			Eloïse : « C'est vrai que c'est bien de proposer
--	--	------------------------------	--	--	--	--	--	---	---	--	--	---	---	--	--	---

													<p>aux gens de faire le tri en plus c'est en rapport avec l'actualité. »</p> <p>Eloïse : « Par contre les publications avec les matières naturelles et tout, ça ne me donne pas envie de cliquer. »</p> <p>Marie : « Et pourquoi ça ne te donne</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--





3 <sup>me</sup> canal : Rapp ort de durab ilité			O ui	Eloïse : « Ah oui, oui. Là très fort. Dans la premièr e ligne, le côté économi que ressort avec l'intellig ence artificiel le, et aussi dans la dernière ligne, ils parlent de business model et d'une industri e de la mode	Eloïse : « Voilà et pour l'économie par contre je ne la vois pas dans le visuel. »	/	-	O ui	Eloïse : « (...). Ensuite dans la deuxièm e ligne, c'est le côté social qui ressort avec l'égalité, le respect des salariés et tout. (...) »	Eloïse : « Et le monsieur est de couleur de peau foncée donc ça fait penser qu'ils ne sont pas racistes, tu avais dit un mot qui représent e ça tantôt, je crois que c'était dans les valeurs. » Marie : « L'inclu sion ou la	Le s de ux	-	O ui	Eloïse : « (...). Et l'écologi e ressort vraiment dans la troisièm e ligne quand ils disent qu'ils recyclent et réutilise nt des vêtement s, qu'ils utilisent des matériau x durables, le service de location et de	Eloïse : « Le visuel aussi car la couleur, on dirait un vieux papier comme ça, donc ça fait penser au papier recyclé qui ne sont pas tout blancs et puis il y a la fleur aussi donc voilà pour le côté écologiqu e (...). »	Le s de ux	-	durable, etc. »

			circulaire, du coup ça je pense que c'est économique. (...). »						diversité ? » Eloïse : « Oui voilà donc pour le côté social. »				réparation, etc. »			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--------------------	--	--	--

Entretien n°13 : Adrien

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																	
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social					Facteur écologique					
		Présence				Perception + ou -	Présence				Perception + ou -	Présence				Perception + ou -	
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		Oui/ non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		
1- canal : site internet	Adrien : « D'office c'est bien, c'est mieux si l'entreprise le fait. Après, si elle ne le fait pas, je vais dire, que ce n'est pas un problème, parce	Adrien : « Oui, j'en connais quelques-unes. J'ai vu qu'ils reprenaient des vêtements pour les recycler. Il y a aussi un espèce de logo pour dire qu'ils utilisent du coton	Non	Marie : « Est-ce que tu vois une préoccupation plutôt économique dans ces documents ou pas ? » Adrien : « Non. »	/	/	Aucune	Oui	Adrien : « C'est bien. Ce sont les trois fondamentaux quand tu vends des vêtements, (...) et le côté je respecte les humains avec le salaire et pas de travail	/	/	+	Oui	Adrien : « C'est bien. Ce sont les trois fondamentaux quand tu vends des vêtements, c'est le côté produits recyclés et bio, le côté reprendre les vêtements (...). »	/	/	+

	que tu ne te rends pas compte qu'elle ne le fait pas. Donc, ce n'est pas vraiment un problème. Il n'y a rien qui mette en évidence que, elle, elle paye mal ces salariés que les enfants travaillent toute la journée, etc. Vu que tu	bio, je pense que c'est une étiquette verte. Après s'ils payent bien leurs travailleurs, ça, je ne le sais pas. Parce que ça on ne sait pas vraiment le mettre en valeur sur le produit donc il faudrait peut-être l'afficher en magasin. À part les deux trucs que je t'ai dits sur les							forcé, les horaires et les animaux. »								
<b>2<sup>ème</sup> canal : page Facebook</b>			Non	Adrien : « Il n'y a rien d'autre, il n'y a pas le côté économique »	/	/	Aucune	Oui	Adrien : « Ah attends, il y a un truc social avec le sept leaders sur dix sont des femmes. »	Adrien : « Les deux pour celui-là. »	Les deux	+	Oui	Adrien : « Oui comme j'ai dit avec les matières naturelles et le recyclage. »  Adrien : « Ok. Pour moi, il n'y a qu'un seul aspect qui est mis en valeur le côté nature. On recycle, on utilise des matières naturelles et biologiques. »	/	/	+
<b>3<sup>ème</sup> canal : Rapport de durabilité</b>			Oui	Adrien : « Économique oui avec l'économie équitable,	Adrien : « Les deux, parce que dans le texte, il	Les deux	+	Oui	Adrien : « Social, oui avec le bien-être des employés, le	Adrien : « Les deux, parce que dans le texte, il	Les deux	+	Oui	Adrien : « L'écologie oui avec le recyclage, les matières durables et tout. »	Adrien : « Il y a l'image avec un jean et une	Les deux	+

	ne le sais pas, tu n'y penses pas et du coup ce n'est pas vraiment un problème. Bien sûr, si tu le savais, ce serait un problème, mais vu qu'on ne le sait pas, ce n'est pas un problème. Et si elles le mettent en avant, je crois que ça	matières biologiques et la collecte de vêtements je ne sais. »		circulaire et le nouveau business modèle. »	y a des trucs en gras donc ça met en valeur ce qu'ils veulent mettre en valeur. Et les images, je pense aux logos, sur le côté, et la fleur aussi, je comprends mieux ce que c'est. Les deux			programme de dialogue, la formation, etc. »	y a des trucs en gras donc ça met en valeur ce qu'ils veulent mettre en valeur. Et les images, je pense aux logos, sur le côté, et la fleur aussi, je comprends mieux ce que c'est. Les deux					fleur donc je comprends que c'est un peu pour montrer leurs produits et la mode avec un côté nature. »  Adrien : « Les deux, parce que dans le texte, il y a des trucs en gras donc ça met en		
--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	--



	<p>Marie : « Oui, je vois. Et tu penses que dans le secteur du prêt- à-porter, c'est pareil, comme tu viens de me dire, ou bien dans ce secteur c'est vraiment importa nt ou pas du tout ou bien c'est encore un petit bonus si</p>															
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>elles le font ? »          Adrien :          « Oui, c'est plus important parce que c'est des produits qu'on peut produire en grande quantité, et du coup ça utilise plus de matières premières et les gens travaillent plus dessus. Du coup que ce soit au</p>																
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>niveau du travail, de la pollution, les salaires et tout c'est un secteur où il faut prendre ça plus en compte parce qu'il y a une production de biens tangibles dessus. Par exemple des services on s'en préoccu</p>																
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	pera moins. »																	
--	------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Entretien n°14 : Océane

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social				Facteur écologique					
		Présence				Perception + ou -	Présence			Perception + ou -	Présence			Perception + ou -		
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les deux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel		Dans les deux	Oui / Non	Dans le texte		Dans le visuel	Dans les deux
1- canal : site internet	Océane : « Oui, je trouve ça bien parce que justement c'est plus respectueux de la planète, des animaux et même des humains, ça veut dire qu'ils n'ont pas d'idée, non. »	Non	Océane : « Economique je ne retrouve pas trop parce que d'un côté, c'est ce que je t'ai dit, ça veut dire que ce n'est plus rentable s'ils ne font pas appel à des mains d'œuvre à bas prix. »	/	/	Aucune	Oui	Océane : « Social, oui, étant donné qu'ils essayent de faire travailler des gens dans de bonnes conditions avec des salaires équitables, pas de travail d'enfants ni de travail	/	/	-	Oui	Océane : « Ils utilisent du coton biologique, des matières plus durables comme des feuilles d'ananas d'autres alternatives, etc. Donc oui, il y a	/	/	-



	même l'alimentation, c'est-à-dire que l'on va plus aller dans des grandes surfaces au lieu des petits commerçants locaux, alors qu'il y a des petites fermes qui vivent que de ça. Et on va aller acheter des paquets de pâtes alors qu'il y a								ensemble. »								
<b>3<sup>ème</sup> canal : Rapport de durabilité</b>				Océane : « Je ne le retrouve toujours pas. Parce que je me dis que ça doit leur coûter de l'argent d'offrir une formation à leurs employés, etc. Mais je ne vois pas forcément où eux ils en profitent. »	/	/	Aucune	Oui	Océane : « En fait, je trouve que ça reprend les problèmes de la société, en fait, c'est toujours ça. C'est : comment est-ce que l'on traite les employés, c'est l'écologie, puis après c'est comment est-ce qu'on peut recycler, etc. Donc oui, pour moi ça reprend	/	/	+	Oui	Océane : « Écologique, oui vu qu'ils recyclent les vêtements, qu'ils les récupèrent, les matières durables, etc. Donc oui. »	Océane : « Puis le petit tourne sol, voilà, c'est les fleurs, la nature et la joie. Et le jean, je pense que c'est par rapport à leurs vêtements qu'ils recyclés et qui sont réutilisés. »	Les de ux	+

	<p>un petit Italien qui va faire les pâtes lui-même. C'est mieux d'aller partout et de les aider plutôt que les grandes entreprises qui n'en ont pas forcément besoin vu que c'est mondial.</p> <p>»</p>							<p>vraiment tout. »</p> <p>Océane : « Oui, ils disent qu'ils offrent une formation à leurs employés, ils essaient d'améliorer leurs employés et qu'ils soient dans de bonnes conditions où ils parlent entre eux. Oui, le côté social ressort. »</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Entretien n°15 : Marine

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M																	
Importance de la RSE	Connaissance des actions de RSE de H&M	Facteur économique					Facteur social					Facteur écologique					
		Présence				Perception + ou -	Présence				Perception + ou -	Présence			Perception + ou -		
		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		Oui / Non	Dans le texte	Dans le visuel	Dans les de ux		Oui / non	Dans le texte	Dans le visuel		Dans les de ux	
1 <sup>er</sup> canal : site internet	Marine : « Oui, je pense. Je pense qu'à l'heure actuelle, une entreprise n'a plus trop le choix, on va dire, de devenir responsable parce que justement,	Marine : « À part le truc d'apporter ses vêtements chez H&M, non ».	Non	Marine : « Non je ne crois pas et ça ce n'est pas bien non plus d'ailleurs. C'est encore cacher des choses. »  Marine : « (...) Ça fait manœuvr	/	/	-	Oui	Marine : « Et puis pour le social, il y a tout ce qui est maltraitance des animaux, conditions de travail, égalité des salaires, on parle de ça tout le temps	Marine : « Déjà au moment où on parle des conditions de travail, mettre un homme de couleur noire c'est moyen. Après le bien-être des animaux, ça c'est logique	Les de ux	-	Oui	Marine : « Il y a le fait de recycler et réutiliser les vêtements. Et c'est en plein dans l'actualité. Ça c'est plus l'écologique. »  Marine : « Et quoi en six ans,	/	/	-

<p>déjà, ils ont un impact sur énormément de parties prenantes que ce soit les consommateurs, la société, parfois simplement les personnes qui habitent à côté des usines, etc. Enfin ils ont un impact sur vraiment beaucoup de gens. Et je pense que maintenant, peut-être pas</p>		<p>et trompeuse de ne pas parler de l'économie. »</p>			<p>et H&amp;M en parle ici. »</p> <p>Marine : « Mais dans ma tête, H&amp;M ne peut pas gérer 1200 entreprises à travers le monde et suivre la façon dont chaque travailleur est traité dans chaque entreprise. Si, ok, ils leur font signer un document, mais</p>	<p>qu'ils mettent un mouton. Mais voilà ! Les salaires équitables, ils mettent une Indienne, c'est bien la preuve qu'ils travaillent à l'autre bout du monde. Non mais aller ! Et elles sont toutes habillées comme c'est la coutume là-bas donc c'est que c'est vraiment dans un pays</p>			<p>57% des matériaux proviennent de sources durables ? En fait c'est juste que c'est bien de donner des chiffres mais quand on sait ce qu'il se passe derrière, la communication devrait être tournée autrement. »</p>			
--	--	---	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

	<p>avant mais maintenant en tous cas, la société elle a conscience de ça, ce qui fait qu'ils n'ont plus trop le choix que de s'appliquer à être responsable. Mais pour moi ça c'est un problème aussi dans le sens où il y en a pas mal qui trompent le consommateur à</p>							<p>bon et quoi après ? Des fraudes ça arrive tout le temps. Moi, je pense que, c'est mon avis, mais que le seul moyen de réduire ce risque de mauvaises conditions de travail, etc. c'est de réduire le nombre de fournisseurs et donc garder un</p>	<p>comme l'Inde ou quoi. »</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

	<p>justement appliquer faussement les règles de responsabilité. »</p> <p>Marine : « Donc je dirais que c'est super important mais que si on s'y applique, il faut s'y appliquer correctement et pas juste faire deux actions sur l'année et dire qu'on est hyper responsable. Parce que ça</p>							<p>nombre de fournisseurs super élevés et juste faire signer un papier comme quoi ils s'engagent à ne pas maltraiter leurs employés, je ne suis pas sûre que ça suffise. »</p>								
<p>2<sup>ème</sup> canal : page Facebook</p>		Oui	<p>Marine : « Économique, oui, parce qu'ils incitent les gens à aller acheter sur leur site. »</p>	<p>Marine : « Après c'est vrai que l'économie, on ne sait pas</p>	/	+	Oui	<p>Marine : « Moi, j'ai l'impression. Par exemple le post "A l'amitié tout simplement</p>	<p>Marine : « Le social, on peut le voir car il y a beaucoup de gens d'âge et de types différents. »</p>	Les deux	+	Oui	<p>Marine : « Écologique oui car ils parlent de coton recyclé, matières durables, etc. Mais par contre, pour ce qui</p>	<p>Marine : « L'écologie c'est plus à travers des couleurs vertes et bleues et les paysages</p>	Les deux	-

	<p>s'est tromper le consommateur. »</p> <p>Marine : « Oui, parce que je pense que le consommateur a conscience, rien que tout ce qui est récolte de coton, etc., je pense que le consommateur a conscience qu'il y a clairement un problème dans les conditions de travail et que les</p>				<p>vraiment le deviner sur les images. »</p>			<p>nt" je trouve que ça montre plus qu'ils défendent le fait que tout le monde soit à égalité, plutôt que de voir une photo d'une personne noire en disant qu'ils respectent les conditions de travail et les salaires sont respectés, ou bien</p>				<p>est de l'écologie, je trouve que c'est mieux de donner plus de détails dans ce sens-là. Parce que coton recyclé, oui mais comment je pourrais en être sûre ? Je trouve que l'environnemental, ils l'utilisent plus pour vendre leurs produits que pour annoncer leurs progrès. »</p>	<p>de nature. »</p>		
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---------------------	--	--

	<p>chaînes justement de productio n vont jusqu'à l'autre bout de la planète. »</p>						<p>de voir l'Indienne devant son usine. Le fait qu'ils montent les deux ambassad eurs aussi, je trouve ça pas mal et puis par rapport au "sept leaders sur dix sont des femmes chez H&amp;M", déjà c'est pour le jour des femmes, donc je trouve que ça rentre</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

								dans le thème ce n'est pas juste une question de s'attribuer du mérite. Et puis la façon dont ils le mettent c'est chouette de savoir ça ! Ça me donne plus une sensation de c'est chouette de savoir que chez H&M sept leaders sur dix sont des femmes. »										
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

								Marine : « Puis il y a les valeurs de l'amitié et de l'amour aussi. »									
3 <sup>me</sup> canal : Rapport de durabilité			Non	Marine : « Non, je ne trouve pas qu'il y ait l'économique. »	/	/	-	Oui	Marine : « Pour le social, dans "fair and equal", ils parlent d'établir un dialogue entre les travailleurs, de leur offrir une formation, de rendre plus sûr leur salaire.	Marine : « Les deux derniers symboles, oui, ça représente le social et l'écologique (...). Et encore une fois, je trouve qu'ils essaient trop de jouer l'égalité en montrant des personnes noires. »	Les deux derniers symboles, oui, ça représente le social et l'écologique. (...) Et encore une fois, je trouve qu'ils essaient trop de jouer l'égalité en montrant des personnes noires. »	+	Oui	Marine : « Et puis pour l'écologie, de nouveau, c'est le recyclage, l'utilisation de matières plus durables comme l'ananas, les algues, etc. »	Marine : « Les deux derniers symboles, oui, ça représente le social et l'écologique. Le fait de mettre un tournesol, voilà, ce n'est pas dingue. »	Les deux derniers symboles, oui, ça représente le social et l'écologique. Le fait de mettre un tournesol, voilà, ce n'est pas dingue. »	-

✚ Annexe n°19 : Grille d'analyse – 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> hypothèses

Entretien n°1 : Elise

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	Elise : « Simple, pas trop cher et joli. »  Elise : « Une femme jeune. »				
Image	Elise : « Une bonne image. »				
Réputation	Elise : « Donc je dirais qu'elle est plutôt bien. »				
Opinion de la marque	Elise : « Elle est neutre car je n'en pense pas grand chose. »				
Bienveillance (altruiste, prendre en compte les besoins des conso)		Elise : « Parce que ce n'est pas trop cher. »  Elise : « Je pense qu'ils veulent vraiment le (les valeurs) faire. »	Elise : « Ils parlent du bien-être des gens, ils font attention aux animaux, aux salaires, etc. Ils disent aussi qu'ils récoltent des vêtements		

			s pour les gens. »		
Crédibilité (compétente et fiable)		Elise : « C'est quand même de la bonne qualité »	Elise : « Je dirais que c'est fiable vu qu'ils ont été analysés pour dire ces actions. »		
Intégrité (honnête)		Elise : « Je pense qu'ils veulent vraiment le (les valeurs) faire. »	Elise : "Oui, je pense que c'est cohérent, qu'elle applique ce qu'elle dit."		
Volonté de poursuivre une relation :  - Défendre et vanter la marque /Recommandation  - Satisfaction  - Client depuis combien de temps				Elise : « Oui. » Elise : « Car les vêtements sont jolis et pas chers. »  Elise : "Oui."  Elise : « Je dirais depuis entre 5 et 10 ans plus ou moins. »	Elise : « Oui. »
Volonté de résister aux changements				Elise : « J'aime bien aller dans	« «

(prix, rupture de stocks, etc.)				différents magasins . »  Elise : « Pour voir d'autres choses aussi. »  Elise : « Parce que ce n'est pas trop cher. »	
---------------------------------	--	--	--	--	--

Entretien n°2 : Valérie

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Valérie : « C'est bien diversifié. »</p> <p>Valérie : « Plutôt jeune, moins d'hommes. Plutôt jeune et pas âgée non plus. Donc c'est plutôt des jeunes et des jeune avec leurs parents. »</p> <p>Marie : « Ok. Donc plus des femmes jeunes et quelques adultes. C'est bien ça ? »</p> <p>Valérie : « Oui une clientèle féminine. »</p> <p>Valérie : « C'est des vêtements plus de tous les</p>				

	<p>jours, plus basiques. »</p> <p>Valérie : « Un chat car elle est silencieuse . Elle continue son chemin en ne faisant pas trop de bruit et elle est belle. C'est un beau magasin. Elle est calme et elle continue son chemin, comme un petit chat qui est tout doux et tout beau. Et il avance sans faire de bruit. »</p> <p>Valérie : « Courage use parce qu'elle tient le coup. Mais par contre elle n'évolue pas beaucoup, elle ne change pas. Elle est</p>			
--	--	--	--	--

	<p>silencieuse car elle ne fait pas de bruit et elle ne veut pas vendre ses vêtements trop chers, donc elle est neutre. Donc une personne calme, courageuse et qui continue son chemin sans vouloir de trop. »</p>				
Image	<p>Valérie : « Pour moi, elle est positive. Parce que moi, je trouve toujours quelque chose qui m'intéresse, on est bien reçu, etc. Je ne vois pas de négatif concernant H&amp;M. »</p>				
Réputation	<p>Valérie : « Une bonne réputation. »</p>				
Opinion de la marque	<p>Valérie : « Positive. » Valérie : « Toujours</p>				

	<p>pour les mêmes raisons qu'avant. Parce que j'aime bien et franchement je ne suis jamais déçue. »</p>			
<p>Bienveillance (altruiste, prendre en compte les besoins des conso)</p>		<p>Valérie : « Parce que ce n'est pas cher. On sait facilement rapporter les vêtements si ça ne va pas et ils te remboursent facilement ou ils te donnent un chèque que tu peux garder pendant longtemps ... je crois que c'est plus d'un an et c'est ça que c'est facile. »</p> <p>Valérie : « Parce que d'un, ce n'est pas cher. Et de deux, tu les gardes quand même assez longtemps, ils ne se laissent pas</p>	<p>Valérie : « Oui on voit bien qu'ils essayent de satisfaire les clients (...). »</p> <p>Valérie : « Donc c'est un peu dégoûtant qu'ils aillent faire des vêtements aussi loin. Pourquoi ne pas les faire dans notre pays ou le plus près possible ? »</p> <p>Valérie : « Ils ont rendu sûr le travail de travailleurs, ils ont proposé des formations et programme</p>	

		<p>aller et ne s'usent pas. Et de trois, c'est pour tous les types, il y a des vêtements pour toute la famille. »</p>	<p>de dialogue ».</p>		
<p>Crédibilité (compétente et fiable)</p>		<p>Valérie : « Oui pour ça oui. Ils ne sont peut-être pas super résistants mais on les garde quand même assez longtemps. »</p> <p>Valérie : « Et de deux, tu les gardes quand même assez longtemps, ils ne se laissent pas aller et ne s'usent pas. »</p> <p>Valérie : « Il y a des fois, je trouve que ce n'est pas bien organisé mais sinon il n'y a que ça. »</p>	<p>Valérie : « Oui on voit bien qu'ils essayent (...) de fournir des vêtements de qualité. Je pense que ça c'était des exemples que tu m'avais dits tantôt. »</p>		
<p>Intégrité (honnête)</p>		<p>Valérie : « Ça (les valeurs)</p>	<p>Valérie : « Peut-être que ce</p>		

		<p>c'est bien ça. Au moins ils font attention à leur personnel et ils ne font pas ça les yeux bandés. Ils ne pensent pas qu'à aller au-dessus de tout le monde. Mais maintenant je ne sais pas si c'est réellement respecté. Je pense que c'est plus sur le papier. »</p> <p>Marie : « Toi, personnellement, est-ce que tu fais confiance à la marque ? »</p> <p>Valérie : « Oui, oui. »</p>	<p>n'est pas vrai ce qu'ils disent. »</p> <p>Valérie : « Ils disent des trucs bien mais au final ce n'est peut-être pas vrai. »</p> <p>Valérie : « Ce qu'il y a, c'est qu'il y a beaucoup de choses qui sont cachées. On ne voit que ce qu'ils veulent. Quand on est dans le magasin, on ne voit que les vêtements, on ne voit pas ce qu'il y a derrière. Avant que le vêtement arrive au magasin, on ne voit pas ce qu'il se cache. »</p>		
Volonté de poursuivre une relation : - Défendre et vanter la marque				Valérie : « Oui. »	Valérie : « Oui, oui. »

<p>/Recommandation</p> <p>- Satisfaction</p> <p>- Client depuis combien de temps</p>				<p>Valérie : « Oui pour ça oui. Ils ne sont peut-être pas super résistants mais on les garde quand même assez longtemps. »</p> <p>Valérie : « Oh au moins 15 ans je crois. »</p>	
<p>Volonté de résister aux changements (prix, rupture de stocks, etc.)</p>				<p>Valérie : « Oui ça je change car il n'y a quand même pas toujours tout chez H&amp;M. Oui je vais dans d'autres magasins aussi. »</p> <p>Valérie : « Parce que ce n'est pas cher. »</p>	<p>« «</p>

Entretien n°3 : Laura

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Laura : « C'est assez diversifié. »</p> <p>Laura : « Parce que comme je disais c'est abordable. »</p> <p>Laura : « Un animal ! Heu je dirais un animal qui passe-partout donc un truc basique, un chat. »</p> <p>Laura : « Je dirais une personne, un peu comme l'animal, passe-partout, pas de là à être introvertie mais</p>				

	<p>juste simple. Une personne qui quand on est dans une pièce on remarque qu'elle est là mais pas plus que ça. Elle ne dégage pas quelque chose d'hyper transcendant par rapport à d'autres gens. Si elle est dans une masse, ce n'est pas quelqu'un que tu vas directement voir. »</p> <p>Laura : « Non, elle ne tape pas à l'œil, oui voilà. Elle peut vite se fondre dans la masse. »</p> <p>Laura : « Plus des gens jeunes, de notre âge. Je dirais à</p>				
--	---	--	--	--	--

	<p>partir de 15 ans jusqu'à 25 ans, surtout les jeunes de moins de 18 ans. »</p> <p>Laura : « J'aurais tendance à dire que plus de femmes se rendent là-bas donc oui une femme et de classe moyenne ou "inférieure". »</p> <p>Laura : « H&amp;M c'est quand même un magasin assez basique qui va suivre la mode et qui va aussi proposer à chaque fois des vêtements qui sont tendances mais en même temps il</p>				
--	---	--	--	--	--

	n'y a rien qui flash. »				
Image	Laura : « Oui je pense vu que j'ai toujours été acheter des vêtements là-bas. Oui j'ai quand même une bonne image. »				
Réputation	Laura : « Je dirais une bonne réputation , vu que je n'ai jamais vraiment entendu parler de choses négatives à part le scandale avec l'usine mais j'ai l'impression que c'est quelque chose qui ne concerne pas directement le consommateur donc par				

	<p>rapport à la réputation de leurs vêtements et tout ça, je n'ai jamais vraiment entendu de choses négatives.</p> <p>»</p>				
Opinion de la marque	<p>Laura :</p> <p>« Je dirais neutre car je ne suis pas non plus une grande fan de shopping donc comme j'ai dit quand j'ai besoin de quelque chose d'utile je vais là-bas. Donc vu que je n'y vais pas beaucoup, je n'ai pas encore eu d'expérience négative. À chaque fois que j'y vais, je suis satisfaite.</p> <p>»</p>				
Bienveillance (altruiste,		Laura :	Laura :		
		« Je trouve	« C'est		

<p>prendre en compte les besoins des conso)</p>		<p>qu'au niveau du prix c'est assez abordable. »</p>	<p>hyper chouette. En même temps, c'est aussi tendance maintenant et je crois que les entreprises ont un peu la pression de devoir être transparente à ce niveau-là, de leurs activités, comment ça se passe pour produire les vêtements, etc. Ici, ils parlent des salaires équitables, de meilleures conditions de travail, du bien-être des animaux, etc. ça paraît logique car maintenant on fait fort attention à ça. J'ai l'impression que c'est la mode "écologie"</p>		
---	--	--	---	--	--

		<p>, donc ils doivent en parler et ils ont peut-être plus la pression de devoir en parler. »</p> <p>Laura : « J e trouve que c'est très axé sur l'humain, le social. »</p> <p>Laura : « Ils font des efforts pour améliorer le dialogue et les relations des employés, aussi sur les salaires et ils proposent des formations . »</p>		
Crédibilité (compétente et fiable)		<p>Laura : « Au niveau de la qualité des vêtements je n'ai jamais eu de soucis quand je vais acheter des</p>	<p>Laura : « Je n'en sais rien vu qu'on n'a pas beaucoup de communication là-dessus. Donc je dirais que c'est chouette</p>	

		<p>vêtements là-bas. »</p> <p>Laura : « Il n'y a jamais vraiment eu de problème au niveau de la qualité. »</p>	<p>tout ce qu'ils mettent en place et de la savoir mais je trouve que ce n'est pas quelque chose qui se ressent en tant que consommateur vu que l'on n'a pas l'information. »</p>		
Intégrité (honnête)		<p>Marie : « Toi, est-ce que tu fais confiance en la marque ? »</p> <p>Laura : « Je pense oui... Oui ! »</p> <p>Laura : « Maintenant je ne sais pas s'ils sont conformes aux normes. »</p>	<p>Laura : « J'ai envie de croire ce qu'ils disent. »</p>		
Volonté de poursuivre une relation :  - Défendre et vanter la marque				<p>Laura : « Oui. »</p> <p>Laura : « Parce que comme je disais c'est</p>	<p>Laura : « D'autant plus vu que je ne vois que des choses</p>

/Recommandation				<p>abordable . Et puis c'est vraiment un truc moi je me dis que si je dois partir en vacances ou en camp et qu'il me manque un truc en dernières minutes et ben je leur conseillerai d'aller là-bas. »</p>	positives. »
- Satisfaction				<p>Laura : « Oui ! La dernière fois, j'ai acheté des sous-vêtements et oui. J'ai été là-bas encore une fois car c'était nécessaire . J'avais besoin de quelque chose qui m'est utile. Ce n'est pas vraiment pour trouver le dernier vêtement qui est</p>	

<p>- Client depuis combien de temps</p>				<p>tendance. Donc souvent c'est quelque chose d'utile niveau sport ou sous-vêtements et oui je suis souvent satisfaite. »</p> <p>Laura : « Donc à mon avis depuis mes 14 ans, donc ça fait 9 ans plus ou moins. »</p>	
<p>Volonté de résister aux changements (prix, rupture de stocks, etc.)</p>				<p>Laura : « Non moi je vais vraiment dans différentes enseignes. »</p> <p>Marie : « Donc tes motivations, c'était le prix et l'utilité des vêtements. »</p> <p>Laura : « Oui. »</p>	<p>« «</p>

Entretien n°4 : Frédérique

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Frédérique : « Des vêtements parfois assez basique. »</p> <p>Frédérique : « Je dirais que c'est plus pour les femmes en général. La tranche d'âge je dirai que c'est entre 15 et 35-40 ans pour moi. Et ce qui est bien c'est qu'ils font des choses un peu plus originales mais aussi des choses basiques donc je crois que ça peut toucher un large éventail de personnes dans ce cadre-là. »</p> <p>Frédérique : « qu'ils</p>				

	<p>sont compétitifs . »</p> <p>Frédérique : « Marque de vêtements de prêt-à-porter “low-cost”, accessible, avec un large choix de vêtements qui peut plaire à pas mal de consommateurs. »</p> <p>Frédérique : « Je dirais égoïste, égocentrique, mauvais et menteur. »</p> <p>Frédérique : « On peut dire ça aussi pour les traits de personnalité : superficielle. C'est moche quoi. Et par rapport au prix, on pourrait dire que c'est une personne accessible. »</p>				
--	---	--	--	--	--

	Frédérique : « Un lion parce qu'il se préoccupe de lui et s'il veut quelque chose, il va le prendre sans réfléchir aux conséquences qu'il peut y avoir derrière. »				
Image	Frédérique : « Je n'ai pas une bonne image comme pour la plupart des marques de prêt-à-porter "low-cost". Parce que il n'y a rien à faire, il y a eu trop de scandales et les gens sont bien au courant de ce qui se passe. »  Frédérique : « Donc voilà je n'ai pas une bonne image de ça et la qualité				

	n'est pas top en plus. Donc c'est vraiment le prix qui prime et juste ça. »				
Réputation	<p>Frédérique : « Je crois que les gens comme j'ai dit sont au courant quand même de ces polémiques et qu'au final ils s'en foutent. La majorité des consommateurs s'en foutent car comme pour moi c'est le prix qui prime. Et donc je pense que leur réputation n'en pâtit pas tant que ça. »</p> <p>Frédérique : « Donc je ne crois pas qu'elle en pâtisse vraiment et qu'elle soit mauvaise. »</p>				

Opinion de la marque	Frédérique : « Négative clairement. »				
Bienveillance (altruiste, prendre en compte les besoins des conso)		<p>Frédérique : « Mais surtout je sais qu'ils font partie de ces groupes comme Zara ou Bershka ou autres qui vont délocaliser leur production et faire en sorte que ce soit fait par des ouvriers qui sont payer rien du tout pour pouvoir avoir leurs vêtements. »</p> <p>Frédérique : « C'est juste que ce n'est pas cher. Donc je ne suis pas d'accord avec ce qu'il se passe derrière mais ça dépanne. »</p>	<p>Frédérique : « Tout ce qu'ils disent je ne le crois pas, clairement ! "On est contre le travail, le travail des enfants", je ne suis pas d'accord, je suis sûre que ça ne suit pas derrière. Ils pourraient me dire ce qu'ils veulent je ne le croirai pas. »</p> <p>Frédérique : « Oui, c'est dans le thème, ils respectent bien les thèmes de la RSE mais j'aurais aimé plus de vrai, en fait, plus d'authenticité. »</p>		

		<p>C'est juste ça. »</p> <p>Frédérique : « Ils font des choses un peu plus originales mais aussi des choses basiques donc je crois que ça peut toucher un large éventail de personnes dans ce cadre-là. »</p> <p>Frédérique : « Ça dépanne, ça permet de se refaire une garde-robe pour rien du tout. »</p>	<p>Frédérique : « Oui donc on appuie plus sur l'écologie et le durable. »</p> <p>Frédérique : « Maintenant les trois thèmes reviennent, ils parlent bien d'écologie, du social, de transparence et d'économie mais moi ça ne me convainc pas. »</p>		
Crédibilité (compétente et fiable)		<p>Frédérique : « Alors en termes de qualité ce n'est pas terrible. Clairement je sais que quand j'achète un vêtement là-bas, je ne vais pas pouvoir l'utiliser très</p>	<p>Frédérique : « Après, ils disent qu'ils réutilisent les fibres des vêtements pour pouvoir recréer des vêtements. Je suis sûre que pas vrai. Surtout, tu m'as parlé qu'ils</p>		

		<p>longtemps. »</p> <p>Frédérique : « Ça se ramène à la production mais le fait que ce soit de grosses multinationales justement qui ont l'argent et qui pourraient faire en sorte d'améliorer justement la production qu'ils mettent en place et qui ne sautent sur l'occasion et que du contraire ils préfèrent encore tirer du bénéfice sur le dos d'ouvriers payés rien du tout. »</p>	<p>brûlaient des vêtements, si ça tombe ça se fait toujours, c'est juste que ça ne se sait pas. »</p> <p>Frédérique : « On te montre une veste, elle est recyclée, ok. Il y a une collection plus durable, faite avec des matériaux recyclés, ok. On utilise des influenceurs pour essayer de, ok. On essaye de prendre position par rapport au travail des femmes et au fait qu'autant de femmes aient des postes à responsabilité, on prend position à travers ça.</p>	
--	--	--	--	--

		<p>À travers la diversité aussi, l'ouverture et on donne des conseils pour faire un tri dans ces vêtements, essayer de recycler, faire ce qui est juste, etc. Mais en attendant ce n'est pas fabriquer une veste, un pantalon ou une petite collection qui va faire que ! »</p> <p>Frédérique : « Ici, on a un peu plus de preuves, voilà on a des actes concrets. »</p> <p>Frédérique : « Là encore, ils disent beaucoup de choses. Ils donnent beaucoup d'informat</p>		
--	--	--	--	--

			ions sur l'économie circulaire, un climat positif, l'égalité, le changement, la justice, etc. Mais là encore pour moi ce n'est que du texte et on perd un peu tout ce que l'on avait retrouvé sur Facebook. »		
Intégrité (honnête)		Frédérique : « Je suppose qu'ils font plus ou moins comme tous les autres, en essayant de dire on fait ça, on reverse autant d'argent à eux, on essaye d'éviter de faire ça aux ouvriers, etc. Ça c'est certain mais je ne	Frédérique : « Il y a une volonté de vouloir faire croire que clairement mais pour moi c'est un joli cadeau emballé et voilà. C'est pour rassurer. C'est juste ça, ça ne va pas plus loin. »  Frédérique : « Oui c'est ça. Et les images		

		<p>crois pas que les scandales qu'ils ont pu avoir ont fait que tout ça a changé. Je ne pense pas qu'ils se sont remis en question comme Nike a pu le faire par rapport aux polémiques. Oui j'ai l'impression que oui ils font sans doute de la RSE mais sans convictions car je ne m'y suis jamais intéressée.</p> <p>»</p> <p>Frédérique : « Non le respect de l'individu et de l'environnement, donner de bonnes conditions de travail et valoriser les employés non c'est</p>	<p>auraient pu agrémente r ça et faire en sorte que la confiance revienne un peu et ils ne l'utilisent pas. Je te dis j'aurais aimé voir de la réalité de terrain, de l'authentique, du vrai, de ce qui se passe vraiment chez eux et on ne l'a pas. »</p>		
--	--	---	--	--	--

		<p>complètement faux pour moi. Ils ne peuvent pas m'avoir là-dessus. »</p> <p>Frédérique : « Non il n'y a pas une relation de confiance, déjà par rapport aux valeurs qu'ils décident de mettre en place, non. C'est menteur et c'est juste superficiel. »</p>			
<p>Volonté de poursuivre une relation :</p> <p>- Défendre et vanter la marque /Recommandation</p>				<p>Frédérique : « Non je ne pense pas que je la recommanderais. Mais maintenant pour les petits budgets oui parce qu'il y a des gens qui sont dans des situations financières</p>	<p>Frédérique : « Oui je crois que je ferais toujours la même chose oui. Parce qu'il n'y a rien à faire, elles se valent toutes au final et donc si personne ne décide</p>

<p>- Satisfaction</p> <p>- Client depuis combien de temps</p>				<p>compliquées et donc oui ce leur permettra de s'habiller à bon prix. Ça dépend à qui je m'adresserai à mon avis. »</p> <p>Frédérique : « Je ne suis pas super satisfaite. Si je devais noter sur une échelle, je pense que je mettrais un 4. »</p> <p>Frédérique : « Je dirai que j'ai commencé à y aller quand j'avais 15-16 ans donc ça doit faire une dizaine d'années. J'en ai 26 donc oui ça fait plus</p>	<p>d'aller à l'un, ils finiront par aller à l'autre parce que les prix sont compétitifs. Donc oui juste pour des personnes qui seraient plus dans le besoin et ayant moins de budget je recommanderais la marque. Mais ça s'arrêterait là. Car Primark, Bershka, etc. c'est la même chose et il n'y a rien à faire les gens doivent bien s'habiller et ils n'ont pas forcément l'argent pour pouvoir s'habiller comme</p>
---	--	--	--	---	---

				ou moins 10 ans que j'y vais. »	ils le souhaitent avec les marques qu'ils souhaitent donc oui elles sont là pour dépanner et pour répondre à ce besoin-là. »
Volonté de résister aux changements (prix, rupture de stocks, etc.)				Frédérique : « C'est que je n'ai toujours pas le budget pour pouvoir aller ailleurs mais si je pouvais les boycotter, je le ferais ! »  Frédérique : « C'est clairement le niveau financier qui prime, oui. »  Frédérique : « Mais je	« «

				<p>pense que plus tard je ne serai plus consommatrice comme je le suis actuellement. »</p> <p>Frédérique : « Oh non du tout, moi je vais vraiment faire le tour de différents magasins et si je trouve quelques choses qui me plait, peu importe la marque au final. »</p> <p>Frédérique : « Mais concernant ces marques-là qui sont un peu “low-cost”, je n’ai pas de préférence. »</p>	
--	--	--	--	--	--

Entretien n°5 : Manon

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Manon : « Des vêtements assez simples, de style assez simple, et ce n'est pas très cher. »</p> <p>Manon : « Une population assez jeune. »</p> <p>Manon : « Plus de femmes, à mon avis. »</p> <p>Manon : « Je dirais un animal un peu puissant, car c'est quand même une grosse marque qui a beaucoup de sous. Donc un tigre ou un lion, tu vois ? »</p>				

	<p>Manon : « Qui n'a pas peur de pousser ... qui sait s'imposer, qui a une présence. »</p> <p>Manon : « Je dirais déjà extravertie, puisqu'ils font de la pub, etc. Je dirais peut-être aussi ouverte d'esprit puisqu'ils donnent l'impression de vouloir s'améliorer. Heu ... Oui, extravertie. »</p>				
Image	<p>Manon : « J'ai plutôt une bonne image, mais je ne dirais pas tout blanc. »</p> <p>→ Concernant les conditions des ouvriers.</p>				
Réputation	<p>Manon : « Je pense</p>				

	qu'elle a plutôt une bonne réputation. »				
Opinion de la marque	Manon : « De mon avis personnel, positive. Parce que moi, personnellement, je n'ai jamais eu de problème avec eux et j'ai toujours eu un retour positif. »				
Bienveillance (altruiste, prendre en compte les besoins des conso)		Manon : « Ce n'est pas très cher. Après, je sais que ce n'est pas forcément la meilleure marque au niveau du respect des droits des travailleurs, etc. J'avoue, parfois, je suis un peu, je me	Manon : « Je savais qu'il faisait attention à l'environnement, mais je pensais que c'était uniquement pour leur collection spéciale. »  Manon : « Et puis, ils parlent aussi de tout ce qu'ils font pour les conditions de travail. »		

		<p>sens un peu coupable d'acheter chez eux plutôt que dans une marque plus éthique. Mais niveau style général, j'aime bien. »</p> <p>Manon : « ils ont des usines dans des pays pauvres, en Asie, etc. Et les conditions de travail sont très difficiles pour un salaire médiocre. »</p> <p>Manon : « je vais plutôt sur l'application. C'est plus simple. »</p> <p>Manon : « Les</p>	<p>Manon : « ils font attention à payer au moins un salaire minimum. Et puis ils parlaient aussi d'uniquement travailler avec des fermes, etc. qui respectent les animaux. »</p>		
--	--	---	--	--	--

		grandes enseignes de prêt-à-porter ne respectent pas forcément les droits des travailleurs. »			
Crédibilité (compétente et fiable)		Manon : « Je pense parce que de mon point de vue personnel, je sais que quand il y a un truc qui ne va pas, je fais un renvoi. Je sais que je vais être rapidement remboursé. Je n'ai jamais eu de mauvaises expériences. »	Manon : « C'est quand même des arguments qui ont l'air factuels puisqu'ils donnent beaucoup de chiffres. Donc c'est basé sur des faits, après c'est des faits qu'eux donnent donc il faut voir si c'est la vérité ... »		
Intégrité (honnête)		Manon : « Je pense que dans les	Manon : « Oui (je fais confiance) mais tout		

		<p>grandes lignes, elle les (valeurs) applique . Après, par exemple, pour les employés, ça, j'en ai vraiment aucune idée puisque je ne connais personne qui travaille chez H&amp;M, donc je n'ai aucun retour. Et forcément, quand j'y vais, je n'ai jamais eu de problème. Je n'ai jamais eu l'impression que les vendeuses étaient malheureuses dans leur travail. Mais</p>	<p>en gardant un esprit critique. »</p>		
--	--	---	---	--	--

		<p>d'un côté, c'est un peu le métier des vendeurs . Tu dois avoir l'air heureux, un peu comme dans tous les métiers en un contact avec les gens, tu ne peux pas laisser tes problèmes personnelles se voir. Donc, je n'ai aucune notion sur ça. Après, il y avait simple, intègre, simple, diversité et inclusion . Ça, je pense que oui. Enfin du moins de plus en plus parce</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>que j'ai remarqué qu'il y a de plus en plus de collections par exemple "Plus size" pour les plus grandes tailles, qu'il n'y avait pas forcément avant. Quand on regarde les photos des modèles, il y a de plus en plus de diversité, donc des personnes de toutes couleurs, etc. »</p> <p>Manon : « Oui (faire confiance) mais avec un esprit critique, parce que je sais que c'est quand</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>même une marque ... Enfin le but, c'est quand même de faire de l'argent. Le but est de vendre le produit. Je dirais oui dans l'ensemble, mais je ne vais pas non plus tout gober. »</p>			
<p>Volonté de poursuivre une relation :</p> <p>- Défendre et vanter la marque /Recommandation</p>				<p>Manon : « Oui et non (rire). Oui, parce que, comme j'ai dit, j'aime bien leur style, etc. Après, au niveau conscience, avec tout le côté mauvaise image et le non-respect des droits des travailleurs, je conseillerais plutôt d'aller dans un magasin plus éthique.</p>	<p>Manon : « Disons que mon avis est plus positif qu'au début puisqu'il y a plein d'éléments dont je n'étais pas au courant. »</p> <p>Manon : « Clairement c'est grâce aux supports parce qu'en soit je n'avais</p>



				<p>service client. »</p> <p>Manon : « Je crois que c'est depuis toujours. Depuis au moins mes 16 ans, moi toute seule. Et je pense que mes parents devaient déjà acheter chez H&amp;M avant. »</p>	
Volonté de résister aux changements (prix, rupture de stocks, etc.)				<p>Manon : « J'aime bien aller dans plusieurs autres enseignes comme Mango, etc. J'ai plusieurs marques où je vais, dont H&amp;M. »</p> <p>Manon : « Ce n'est pas très cher ».</p>	« «

Entretien n°6 : Marine

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Marine : « Quelque chose de simple. »</p> <p>Marine : « Ce n'est encore pas trop cher. »</p> <p>Marine : « Des trucs pratiques » → basique.</p> <p>Marine : « Une jeune dans la vingtaine, je dirais, qui aime bien s'habiller simplement avec des vêtements pas trop colorés et plutôt basiques. »</p> <p>Marine : « je vais plutôt te dire un éléphant parce qu'il fait beaucoup de bruit comme H&amp;M. »</p>				

	<p>Marine : « Ça serait plutôt une personne se mettent en avant en montrant qu'elle existe et qui n'assume pas vraiment l'erreur. »</p> <p>Marine : « Oui exactement qui aime bien se montrer alors qu'elle a quand même fait ... enfin elle ne devrait pas se montrer autant. »</p>				
Image	Marine : « Pas tellement une bonne image. »				
Réputation	Marine : « Je pense que c'est une bonne réputation. »				
Opinion de la marque	Marine : « Neutre, je dirais avec ce que j'ai entendu, les scandales, etc. »				
Bienveillance (altruiste, prendre en		Marine : Déjà faire ça (pub	Marine : « C'est très écologique qui fait		

<p>compte les besoins des conso)</p>		<p>raciste) chez des enfants c'est un petit peu honteux. Et puis même en général, ce n'est pas le genre de truc que ... Je ne comprends pas ce genre de chose. Je ne sais pas, ça ne viendrait pas à l'idée quand tu es dans une marque de vêtements super connue mondialement de faire ce genre de publicité . »</p>	<p>attention à la planète. »</p> <p>Marine : « Oui, ils font attention à leur personnel. »</p> <p>Marine : « Ça a l'air d'être le magasin de rêve où ils ne font que des choses magnifiques, où tous les employés sont bien payés, etc. »</p>		
<p>Crédibilité (compétente et fiable)</p>		<p>Marine : « Parfois je trouve que la qualité n'est pas top et le prix ... On ne peut pas dire que ce soit</p>	<p>Marine : « Oui, ils mettent en avant beaucoup de personnes de toutes les origines, qui sont des</p>		

		<p>un prix comme chez Primark. On paie parfois trop cher pour ce que c'est je trouve. »</p> <p>Marine : « Il n'y a pas assez d'espace entre les vêtements, donc tu ne sais pas voir. C'est toujours un peu le bordel et c'est toujours un peu sale. Ce n'est pas le magasin que je préfère. On a l'impression d'être pendant les soldes, que tout est mal mis, que tout est mal rangé. »</p>	<p>leaders, ... ça prouve qu'il n'y a pas d'inégalité là-dedans, au niveau du racisme et tout ça. »</p>		
--	--	--	---	--	--

		<p>Marine : « Si, par exemple, je cherche un vêtement un petit peu plus habillé ou qui sort de l'ordinaire ou plus cintré et mieux dessiné, je n'irai pas chez H&amp;M. »</p> <p>Marine : « En fait, ils ne retiennent pas les leçons du passé, j'ai l'impression. Même s'il se passe des trucs, des scandales et tout, ils en refont quand même. Donc c'est un peu inquiétant. »</p>			
--	--	---	--	--	--

<p>Intégrité (honnête)</p>		<p>Marine : « Vu les petits scandale s dont tu m'as parlé tantôt, j'ai l'impress ion qu'il y a quand même des trucs où ils ne sont pas en règle avec eux- mêmes, ils disent des choses qu'ils ne font pas. »</p> <p>Marine : « Oui j'ai envie mais je reste un peu sur mes gardes. »</p>	<p>Marine : « Tu vois qu'ils font vraiment attention à la planète, qu'ils recyclent beaucoup de matériaux et tout ça. Et ils restent quand même honnête dans le fait qu'ils disent que par exemple pour le coton recyclé, ils disent que ça ne peut représente r que 20% d'un produit. Donc ils restent honnêtes par rapport à certaines choses. Donc ça, c'est bien. »</p> <p>Marine : « On voit bien qu'ils veulent faire attention (aux</p>		
--------------------------------	--	--	--	--	--

		<p>employés) . Ils disent que tous les gens qui travaillent avec eux doivent signer un engagement en matière de durabilité, qu'il y a des normes pour un salaire équitable, de bonnes conditions de travail, le respect des animaux donc oui. Maintenant il faut voir si c'est vraiment fait.</p> <p>Marine : « C'est le seul magasin où j'ai entendu des scandales. Et quand tu regardes et lis ça, tu te dis que ça à l'air d'être le meilleur</p>		
--	--	--	--	--

			<p>magasin du monde. »</p> <p>Marine : « Ça je ne pense pas (qu'ils appliquent ce qu'ils disent). Je pense qu'ils promettent un peu trop de choses et que ce n'est pas possible de mettre tout en place en fait. Donc ils devraient peut-être un peu réduire et se concentrer si une ou deux choses car là ils mettent beaucoup trop de choses et je ne pense pas que tout est réellement mis en place et respecté. »</p>		
Volonté de poursuivre				Marine : « Oui,	Marine : « Oui car

<p>une relation :</p> <p>- Défendre et vanter la marque /Recommandation</p> <p>- Satisfaction</p> <p>- Client depuis combien de temps</p>				<p>s'ils ont besoin de choses basiques ou utiles. »</p> <p>Marine : « Parfois je trouve que la qualité n'est pas top et le prix ... On ne peut pas dire que ce soit un prix comme chez Primark . On paie parfois trop cher pour ce que c'est je trouve. »</p> <p>Marine : « Déjà quand j'étais en primaire, je m'habillais là, je crois. Donc ça</p>	<p>ils ont quand même l'air de faire attention au côté écologique et à l'environnement donc pour ça j'en parlerai autour de moi. »</p>
---	--	--	--	--	--

				fait bien une dizaine d'années. »	
Volonté de résister aux changements (prix, rupture de stocks, etc.)				<p>Marine : « Ah non, j'aime bien aller dans différentes enseignes, je ne suis pas fidèle spécialement à ce magasin-là. »</p> <p>Marine : « Ce n'est pas très cher. »</p>	« «

Entretien n°7 : Sarah

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Sarah : « Ce n'est pas cher. »</p> <p>Sarah : « c'est une femme, plutôt jeune, je dirais. »</p> <p>Sarah : « ils n'évoluent pas avec les tendances. »</p> <p>Sarah : « Je dirais un peu vieillot ou un truc comme ça. »</p> <p>Sarah : « Peut-être un caméléon parce qu'il y a un peu pour tous les looks là-bas. Ça peut être</p>				

	<p>gothique, ça peut être très sport, très classique , ... Il y a un deuxième étage avec des tailleurs et tout ça. Oui donc caméléon, ça les représente bien. »</p> <p>Sarah : « Réserve car il n'y a rien de très extravagant là-bas, je trouve. »</p>				
Image	<p>Sarah : « Oui. Je dirais un peu vieillot ou un truc comme ça, car ça n'évolue pas. Comme je t'ai dit tantôt je trouve que c'était bien il y a cinq ans et maintenant</p>				

	nt ça stagne et ça n'évolue plus. »				
Réputation	Sarah : « Ça va. Je ne dirais pas qu'elle a une très bonne réputation mais elle n'a pas non plus une mauvaise réputation. »				
Opinion de la marque	Sarah : « Je ne sais pas, j'hésite entre le neutre et le positif. »				
Bienveillance (altruiste, prendre en compte les besoins des conso)	<p>Sarah : « S'ils arrivent à faire des pièces aussi peu chères, c'est que bon, c'est qu'ils ne paient pas non plus très bien leurs employés et tout. »</p> <p>Sarah : « Mais c'est chaud,</p>	<p>Sarah : « Je suis quand même agréablement surprise. Par exemple pour les salaires, ils disent des salaires équitables, il n'y a pas de test sur les animaux, ils ne prennent</p>			

		<p>moi ça (pub raciste) me choque. C'est hyper raciste. »</p> <p>Sarah : « Après, c'est vrai que je suis quand même assez d'accord. C'est le seul magasin, je pense, où je peux aller avec ma maman, car elle est un petit peu ronde. »</p> <p>Sarah : « Ils font toutes les tailles et il y en a quand même un peu pour tous les goûts. »</p>	<p>pas de fourrure. Il n'y a pas de travail sur les enfants, etc. »</p> <p>Sarah : « Oui donc ils essaient de mettre en avant le social et l'écologie . »</p>		
Crédibilité (compétente et fiable)		<p>Sarah : « Oui, comme tous les magasins . C'est quand même de</p>	<p>Sarah : « Il y a aussi le fait qu'ils ont été un peu les précurseurs, les pionniers</p>		

		la bonne qualité. »	de l'action avec le climat et tout. »		
Intégrité (honnête)		Sarah : « Pas toutes, car intègre et tout ça pour les travailleurs c'est bof avec ce que tu as dit dans les polémiques. »	Sarah : « Donc je dirais qu'il y a une certaine cohérence pour certaines choses comme par exemple l'écologie avec les matières durables et tout mais le reste on ne sait pas vérifier. »		
Volonté de poursuivre une relation :  - Défendre et vanter la marque /Recommandation				Sarah : « Non, peut-être. » Sarah : « Disons qu'il y a parfois de belles pièces pas chères, mais après, si je devais recommander un magasin, ça serait plutôt Hangar 86. J'ai l'impress	Sarah : « Ça me donne presque envie de retourner un peu plus souvent chez H&M. »  Sarah : « Recommander c'est un grand mot mais en tout cas quand le confinement sera fini, pourquoi pas aller voir ce

<p>- Satisfaction</p> <p>- Client depuis combien de temps</p>				<p>ion qu'en fait H&amp;M ils ont de belles pièces, mais ils sont toujours restés dans le même modèle et ils n'évoluent pas avec les tendances. Tu vois ce que je veux dire ? »</p> <p>Sarah : « Oui, c'est de la bonne qualité. »</p> <p>Sarah : « Depuis que je vais faire les magasins , donc vers 14 ans j'y allais. »</p>	<p>qu'ils proposent avant et peut-être changer l'image que j'en ai pour le moment. »</p>
<p>Volonté de résister aux changements (prix, rupture de stocks, etc.)</p>				<p>Sarah : « Je vais partout, pas que chez H&amp;M. »</p> <p>Sarah : « Ce n'est pas cher. »</p>	<p>« «</p>

Entretien n°8 : Fanny

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Fanny : « Il y a des petites comme des filles de notre âge ou des dames. »</p> <p>Fanny : « Parce qu'un panda on peut l'associer à différents trucs, que ce soit à un ours, à une peluche, ça porte deux couleurs différentes, ça vient d'Asie, ...</p> <p>Marie : Tu trouves que c'est un animal qui s'adapte à tout le monde ?</p> <p>Fanny : Oui, tout le monde peut voir le H&amp;M selon ses propres yeux. Et quelqu'un qui va voir</p>				

	<p>un panda le verra comme le yin et le yang, un autre le verra comme un nounours, un autre comme un ours, un autre va le voir comme un animal d'Asie qui représente toute l'Asie. C'est la manière dont ils perçoivent l'animal. »</p> <p>Fanny : « Comme quelqu'un de vicieuse. Je te vends mes vêtements qui ne sont pas chers et de toute gamme et de différents styles mais derrière ton dos, je fais un profit de fou et encore une fois que je ramène toujours là-dessus et les</p>				
--	--	--	--	--	--

	conditions, pour moi, n'y sont pas partout. Et plus je m'enrichis et plus je vais m'exporter dans plusieurs pays. »				
Image	Fanny : « C'est difficile à dire. Il faut voir dans quel sens. Si c'est dans le sens des vêtements pour moi elle est bonne. Si c'est dans le sens des employés, elle n'est pas bonne. Ma réponse sera que l'image est mitigée. Je n'ai pas de réponse concrète. »				
Réputation	Fanny : « Elle a une bonne réputation car pour se trouver partout dans le monde c'est qu'elle a une bonne				

	réputation. »				
Opinion de la marque	Fanny : « Neutre car j'ai du positif et du négatif, donc c'est difficile ça. »				
Bienveillance (altruiste, prendre en compte les besoins des conso)		Fanny : « C'est que les vêtements sont faits dans un pays étranger où les conditions étaient exécrables. J'ai déjà entendu quelque chose là-dessus. Que ceux qui construisent les vêtements ... J'ai vu que c'était Taïwan je pense ou Bangladesh, mais c'était vraiment dans	Fanny : « Si c'est vrai, c'est bien ! Parce que ça montre qu'ils essaient de faire changer les choses et qu'ils essaient de ne pas rester dans les anciennes formes qui, à l'époque, où c'était à mon avis plus exécrable que ça ne l'est maintenant. »		
			Fanny : « Écologique, ils parlent de recycler des vêtements, d'utiliser du coton biologique et de matières plus naturelles. Social, ils disent qu'il y a des salaires en fonction des compétences de chacun, des		

		<p>les pays défavorisés et je n'ai pas un bon aperçu de H&amp;M concernant l'égalité par rapport à ceux qui fabriquent, ceux qui vendent et ceux qui achètent. »</p> <p>Fanny : « Oui ce n'est pas cher ! »</p>	<p>représentants des ouvriers, que le travail forcé et des enfants est interdit, le bien-être des animaux, etc. »</p> <p>Fanny : « Ils essayent de mettre en avant quand même beaucoup de femmes. »</p>		
Crédibilité (compétente et fiable)		<p>Fanny : « Parce que ce n'est pas cher et c'est vrai qu'au niveau qualité/prix ça va. »</p>	<p>Fanny : « Maintenant ils ont l'air de se remettre en question. Je ne sais pas, ou alors d'attirer une clientèle plus responsable. »</p>		
Intégrité (honnête)		<p>Fanny : « Quand tu vois les scandales »</p>	<p>Fanny : « Ça je ne sais pas ce qu'ils font réellement. Il y a toujours »</p>		

		<p>es, est-ce qu'ils suivent vraiment leurs valeurs ? »</p> <p>Fanny : « C'est bien beau de dire des valeurs mais est-ce qu'elle les applique ? On n'a pas de preuve. Moi, je n'ai pas de preuves concrètes que tout ça s'est appliqué. C'est vrai que c'est compliqué. Maintenant, ils ne vont pas commencer à faire des affiches ou des publicités pour</p>	<p>des magouilles. Forcément ils vont mettre en avant le côté positif et pas le côté négatif qui se présente de temps en temps dans les autres pays où ils fabriquent tout ça. »</p>		
--	--	---	--	--	--

		<p>montrer ce qu'ils ont fait. Mais c'est tellement facile maintenant de montrer une information sur les réseaux sociaux . Moi je ne vois rien là-dessus en tout cas. »</p> <p>Fanny : « Oui à mon avis ils ont dû mentir sur plein de trucs. Il y a plein de trucs que l'on ne sait pas que. Comme les scandales, même si ça date, mais c'est des</p>			
--	--	--	--	--	--

		trucs comme ça, encore maintenant, je suis sûr, il y a eu des scandales, peut-être pas aussi gros, qui arrivent encore. Et voilà, on ne sait pas trop comment cela se passe. »			
Volonté de poursuivre une relation :  - Défendre et vanter la marque /Recommandation				Fanny : (Hésitation) « Oui. » Marie : « Pourquoi tu as hésité ? » Fanny : « Parce que c'est un peu favoriser le marché inégal entre ceux qui façonnent le vêtement et ceux qui l'achètent	Fanny : « Oui je change ma position. Ce serait plus un "oui" que le "oui/non". Je change mon avis. Tu m'as fait chang

<p>- Satisfaction</p> <p>- Client depuis combien de temps</p>				<p>, et plus il y a de personnes et puis ça continue et jamais on ne s'en sortira dans ce genre de problèmes. Et c'est pour ça que je n'aime pas trop H&amp;M. Du coup je me dis : "Est-ce que c'est bien de recommander ?" Non, parce que sinon tu favorises ce genre de truc. »</p> <p>Fanny : « Franchement oui. »</p> <p>Fanny : « Plus de 10 ans d'office. »</p>	<p>er mon avis. (Rire) »</p>
<p>Volonté de résister aux changements (prix, rupture de stocks, etc.)</p>				<p>Fanny : « Je suis plus fidèle à Zara. J'y vais vraiment</p>	<p>« «</p>

				<p>quand je teste tous les autres magasins . »</p> <p>Fanny : « Le prix. »</p> <p>Fanny : « J'en fais partie, qui préfèrent acheter pas cher. Je remets en question ma vie et mes achats ! (Rire). Mais je trouve que c'est à blâmer ce genre de produits. »</p> <p>Marie : « Tu aimerais bien changer ton comportement mais tu n'as pas forcément le budget à mettre pour ça ? »</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>Fanny : « Oui clairemen t. »</p> <p>Fanny : « Si j'avais de l'argent, je n'irais d'office pas dans ces magasins -là car ils font tout construir e en Asie donc heu ça ce n'est pas top. Mais bon ce n'est pas évident de trouver des vêtement s fabriqués en Belgique et bon marché. »</p>	
--	--	--	--	---	--

Entretien n°9 : Lydie

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Lydie : « Il y a des beaux basiques. »</p> <p>Lydie : « C'est bon marché. »</p> <p>Lydie : « Je dirais une jeune femme. »</p> <p>Lydie : « Un caméléon. »</p> <p>Lydie : « Parce qu'ils ont plein de motifs différents et je trouve que tu sois bobo-chic ou que tu aies un style simple, tu peux rentrer chez H&amp;M et trouver ce que tu veux. »</p> <p>Lydie : « Excentrique. »</p>				

	<p>Lydie : « Parce que justement parfois il y a des motifs et des couleurs qui pètent aux yeux. »</p>				
Image	<p>Lydie : « J'ai une bonne image parce qu'à chaque fois ce sont toujours des nouveaux vêtements mais tu as toujours les basiques (tops, sweats, etc.). Mais sinon j'ai une bonne image car à chaque fois ils ont du nouveau et ils ont un peu de tout. Ils font aussi beaucoup de pubs et j'aime bien leurs pubs. »</p> <p>Lydie : « Parce que c'est toujours des petits défilés, c'est fun,</p>				

	ça donne envie de porter les vêtements. »				
Réputation	Lydie : « Je dirais qu'elle a une bonne réputation. Parce qu'il y a à chaque fois des clients quand j'y vais donc je suppose que si elle avait une mauvaise réputation plus personne n'irait. »				
Opinion de la marque	Lydie : « Oui, elle est positive. Je ne dis pas qu'elle est hyper bonne mais elle est au-dessus de la moyenne. »				
Bienveillance (altruiste, prendre en compte les besoins des conso)		Lydie : « C'est bon marché. Et parfois ça se voit sur les vêtements. »	Lydie : « Je ne savais pas qu'ils recyclaient ! »  Lydie : « Et ils disent qu'ils n'emploient pas		

			<p>d'enfants , ça c'est très bien. »</p> <p>Lydie : « Moi je trouve que oui car sur leurs pubs Facebook il y a quand même de tous les types : des petites, des grands, des blancs, des basanés, des noirs. Donc je trouve que c'est bien ça prouve qu'ils sont diversifiés. »</p>		
Crédibilité (compétente et fiable)		<p>Lydie : « C'est bon marché. Et parfois ça se voit sur les vêtements. »</p> <p>Lydie : « Heu</p>	<p>Marie : « Ok, et est-ce que pour toi ce que H&amp;M dit est vraiment cohérent avec ce qu'il fait en réalité ? »</p>		

		<p>... J'aime bien aller là-bas parce que je trouve que tout est blanc, tout est simple, tout est clair dans les couleurs, dans le magasin, pas les vêtements mais la structure. Je trouve que c'est reposant d'aller là-bas. Et la musique ne va pas trop fort. »</p>	<p>Lydie : « J'espère. »</p>		
Intégrité (honnête)		<p>Lydie : « Ça a l'air bien comme ça mais je ne sais pas si c'est vraiment vrai parce que déjà le respect</p>	<p>Lydie : « Oui oui, maintenant il faut voir si c'est sûr ou pas. »  Lydie : « Oui c'est ça car oui je lis tout ce qu'ils</p>		

		<p>de l'individu et des employés ce n'est pas vrai puisqu'ils exploitent des gens dans les pays d'Asie et tout. »</p> <p>Lydie : « Oui je fais confiance sinon tu ne fais plus confiance à personne si tu ne peux pas avoir confiance en les produits que tu achètes. »</p>	<p>mettent mais je ne me suis jamais renseigné sur la question non plus mais je ne sais pas s'il y a des preuves de tout ça. »</p> <p>Lydie : « Ça dépend s'ils (employés) sont bien payés et s'ils sont bien traités, oui c'est bien. »</p>		
<p>Volonté de poursuivre une relation :</p> <p>- Défendre et vanter la marque /Recommandation</p>				<p>Lydie : « Bah oui. »</p> <p>Lydie : « Parce qu'il y a quand même des beaux modèles de vêtements. »</p>	<p>Lydie : « Je conseillerais plus maintenant que je sais tout mais il faut voir s'ils le font vraiment</p>

<p>- Satisfaction</p> <p>- Client depuis combien de temps</p>			<p>Lydie : « Donc voilà, je ne recommanderai pas H&amp;M parce que souvent ça vient du Bangladesh ou des pays ainsi donc je suppose que les ouvriers ne touchent pas un énorme salaire. »</p> <p>Lydie : « Oui j'aime bien. Je n'ai pas encore cassé ou troué leurs vêtements donc ça va (rire). »</p> <p>Lydie : « Je ne sais pas ... je dirais 8 ans. »</p>	<p>t aussi car c'est bien de mettre tout ça mais il faut que ce soit vrai. »</p>
<p>Volonté de résister aux changements (prix, rupture de stocks, etc.)</p>			<p>Lydie : « J'aime bien aller partout. »</p> <p>Lydie : « C'est bon marché. »</p>	<p>« «</p>

Entretien n°10 : Sarah

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Sarah : « Ce sont plus des vêtements basiques. »</p> <p>Sarah : « Ça reste toujours classique quand même mais un peu plus original. »</p> <p>Sarah : « Une femme de la trentaine. »</p> <p>Sarah : « Je ne sais pas pourquoi, mais j'ai pensé à un zèbre. Mais je ne sais pas pourquoi du tout. C'est mitigé, tu vois, tu</p>				

	<p>as plein de noir et plein de blanc. »  Sarah :  « Ce n'est pas tout noir et ce n'est pas tout blanc. »</p> <p>Sarah :  « Une personne classe, simple, froid, pas chaleureuse. »</p>				
Image	<p>Sarah :  C'est plus neutre moins que neutre plus.  Sarah :  « Parce que je n'y vais plus très souvent. E pour tout ce que je t'ai dit au début. »  Marie :  « Ok, donc la qualité des vêtements qui n'est pas top, le personnel qui n'est</p>				

	<p>pas forcément agréable ... »</p> <p>Sarah : « Oui, et puis c'est un peu trop d'un coup comme ça. »</p>				
Réputation	<p>Sarah : « Une bonne quand même. »</p>				
Opinion de la marque	<p>Sarah : « Elle est quand même négative. »</p>				
Bienveillance (altruiste, prendre en compte les besoins des conso)	<p>Sarah : « Ce n'est pas des vêtements qui sont chers. »</p> <p>Sarah : « Ça c'est positif, c'est qu'il y a beaucoup en quantité. »</p> <p>Sarah : « je regardais sur leur site et limite moi je préfère le site. »</p>	<p>Sarah : « Ce n'est pas des vêtements qui sont chers. »</p> <p>Sarah : « Oui, quand ils étaient en bon état, on pouvait aller les apporter et on recevait un bon. »</p> <p>Sarah : « Et aussi tout ce qu'ils disent avec le respect des animaux et qu'ils ne font pas travailler les</p>			

		<p>Sarah : « On sait que c'est des marques qui se font de l'argent et qui s'en foutent un peu des conditions de travail. »</p>	<p>enfants, etc. ça je ne savais pas par exemple. »</p> <p>Sarah : « Oui ils en parlent avec les salaires équitables, ils veulent faire des vêtements du mieux possible, ... »</p> <p>Sarah : « les femmes sont mises en avant. »</p>		
Crédibilité (compétente et fiable)		<p>Sarah : « Les employés ne sont pas toujours agréables. Mais bon à Namur en général, les commerçants sont un peu moins gentils qu'à Liège. Et je n'ai jamais</p>	<p>Sarah : « Oui. Par contre, il y a juste un truc c'est qu'ils disent qu'ils sont simples etc. mais ils sont quand même dans des endroits hyper ... qui ont l'air</p>		

		<p>testé le H&amp;M de Liège donc je ne saurais pas comparer . »</p> <p>Marie : « Et donc les raisons pour lesquelles tu ne la recommandes pas, c'est parce que la qualité des vêtements, comme tu l'as dit, n'est pas top et le personnel n'est pas super agréable. C'est ça ?</p> <p>Sarah : Oui, et alors parfois, moi j'allais souvent m'acheter des sous-vêtements, même des maillots et tout et c'était le bordel, même au</p>	<p>luxueux comme sur la publication n°7. »</p>		
--	--	--	--	--	--

		<p>niveau des tailles. Je trouvais ma taille ça il n'y avait pas de problème , mais parfois, c'est un peu le bordel, quoi. Mais à côté de ça, j'adore les vêtements s. »</p> <p>Sarah : « Comme je disais tantôt pour des trucs basiques oui, mais sinon je ne fais quand même pas trop confiance , pour moi je ne fais pas trop confiance quand j'achète car je sais que je fais un achat sur le court terme, ça</p>			
--	--	---	--	--	--

		ne va pas me suivre des années. »			
Intégrité (honnête)		<p>Sarah : « Mais le problème , c'est que l'on n'a pas tendance à y croire. On a l'impression que c'est l'entreprise dit "nous on est hyper responsable, etc." mais qu'à côté, il y a quand même des gens qui travaillent pour 2€ de la journée. »</p> <p>Sarah : « Oui, et simple (valeurs) c'est vrai. »</p> <p>Sarah : « Maintenant que tu le dis, c'est vrai que c'est pour tout le monde. Vu le prix, c'est</p>	<p>Sarah : « On voit que H&amp;M c'est pour tout le monde, comme tu le disais tantôt là dans leurs valeurs. »</p> <p>Sarah : « À mon avis entre 4 et 5. Car quand on achète un vêtement on ne sait pas s'il vient du Bangladesh. »</p>		

		<p>quand même accessible pour tout le monde. Et alors aussi si tu habilles tout le monde en H&amp;M, il n'a pas des gens qui se démarquent parce qu'ils ont telle marque et tout. »</p>			
<p>Volonté de poursuivre une relation :</p> <p>- Défendre et vanter la marque /Recommandation</p>				<p>Sarah : « Moi, non je ne pense pas. Si on me demandait entre plusieurs marques, ça, c'est sûr que non. »</p> <p>Sarah : « Après je la recommande pour quelqu'un qui veut du basique pas trop cher. »</p> <p>Marie : « Et donc les raisons pour</p>	<p>Sarah : « Je reste comme je suis maintenant . »</p> <p>Marie : « Donc c'était que tu ne recommanderais pas la marque sauf à ceux qui veulent des habits simples et pas chers. C'était bien ça ? »</p> <p>Sarah : « Oui. »</p>

- Satisfaction				<p>lesquelles tu ne la recommandes pas, c'est parce que la qualité des vêtements, comme tu l'as dit, n'est pas top et le personnel n'est pas super agréable. C'est ça ? »</p> <p>Sarah : « Oui, et alors parfois, moi j'allais souvent m'acheter des sous-vêtements, même des maillots et tout et c'était le bordel, même au niveau des tailles. Je trouvais ma taille ça il n'y avait pas de problème, mais parfois,</p>	
----------------	--	--	--	---	--

<p>- Client depuis combien de temps</p>				<p>c'est un peu le bordel, quoi. »</p> <p>Sarah : « Moi bof, quand même. Parce que je trouve que c'est une marque dont les vêtements deviennent fort ... ils changent fort avec le temps. Et aussi dans mes t-shirts, j'ai tout le temps des trous. »</p> <p>Sarah : « Déjà quand j'étais petite ma maman achetait mes vêtements là-bas. Donc franchement, ça date. Donc on va dire</p>	
---	--	--	--	---	--

				depuis mes 5- 6 ans peut-être (+ de 18 ans). »	
Volonté de résister aux changements (prix, rupture de stocks, etc.)				<p>Sarah : « J'irais plus chez Zara, mais Zara est plus cher. Mais je ne vais plus beaucoup dans les magasins , je vais en ligne. »</p> <p>Sarah : « Puis le prix joue quand même aussi. »</p> <p>Sarah : « Parce que je n'y vais plus très souvent. E pour tout ce que je t'ai dit au début. »</p>	

Entretien n°11 : Pauline

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Pauline : « Non, c'est parce que ce n'est pas très cher et qu'il y a quand même des vêtements à la mode. »</p> <p>Pauline : « Je dirais soit des jeunes, des jeunes filles, des adolescentes ou alors des femmes, des jeunes mamans on va dire qui viennent s'habiller là pour elle ou pour leurs enfants. »</p> <p>Pauline : « c'est plus des basiques. »</p> <p>Pauline : « Tandis que</p>				

	<p>H&amp;M, j'ai l'impression qu'ils proposent des basiques et qu'ils changent mais ça ne se voit pas vraiment beaucoup qu'ils changent, c'est quasi toujours les mêmes modèles qui reviennent.</p> <p>»</p> <p>Pauline : « Un cochon parce qu'il y a tout dedans. »</p> <p>Marie : « Parce que tout est bon dans le cochon, c'est ça ? »</p> <p>Pauline : « Non mais il y a de tout et le cochon mange de tout et du coup chez H&amp;M, il y a de tout. »</p> <p>Pauline : « Elle est accueillante. »</p>				
--	--	--	--	--	--

	<p>Pauline : « Elle est souriante, elle est diversifiée genre il y a beaucoup d'habits quoi. »</p> <p>Pauline : « Et simples. »</p>				
Image	<p>Pauline : « Oui, mise à part le fait avec l'histoire du petit garçon noir, fin le mannequin noir là. »</p>				
Réputation	<p>Pauline : « Oui, parce que c'est quand même une des grosses enseignes qui sont elles présentes quasi dans toutes les grosses villes. »</p>				
Opinion de la marque	<p>Pauline : « Neutre. »</p> <p>Pauline : « Parce que maintenant ce n'est plus, ce n'est plus des vêtements</p>				

	<p>qui m'attirent beaucoup vu que c'est plus des basiques et que je n'aime plus trop m'habiller en basiques même si parfois j'en ai toujours besoin du coup c'est pour cela que j'y vais mais... pour mes habits de tous les jours ce n'est pas forcément là que j'irai. Mais quand je cherche un habit, je vais quand même dans ce magasin-là pour voir s'il n'y a pas ce que je recherche quand même. »</p>				
<p>Bienveillance (altruiste, prendre en compte les</p>		<p>Pauline : « Je trouve que la qualité des vêtements</p>	<p>Pauline : « Ils veulent des salaires</p>		

<p>besoins des conso)</p>		<p>est moyenne mais par rapport aux prix, c'est correct. »</p> <p>Pauline : « Tandis que H&amp;M, j'ai l'impression qu'ils proposent des basiques et qu'ils changent mais ça ne se voit pas vraiment beaucoup qu'ils changent, c'est quasi toujours les mêmes modèles qui reviennent. »</p> <p>Pauline : « Ce n'est pas bien de faire ça parce que le racisme ce n'est pas... c'est déjà ... on se bat contre depuis déjà beaucoup d'années et H&amp;M c'est quand même une marque</p>	<p>équitable et pas de travail forcé, enfin ils veulent que tout le monde soit équitable et le respect aussi des animaux. »</p> <p>Pauline : « Parfois, la période de confinement, ils donnent des conseils sur des trucs que l'on peut faire ou quoi, du coup c'est bien parce qu'on voit qu'ils sont attentifs à leurs clients. »</p>		
---------------------------	--	--	---	--	--

		internationale et du coup, ils ne devraient pas faire ce genre de choses ... Enfin je trouve qu'une enseignante comme ça, ils devraient quand même faire attention à ce qu'ils mettent, surtout dans notre société dans laquelle on vit où on fait attention à ne plus discriminer les gens. »	Pauline : « Leurs publications sont assez variées et ils parlent beaucoup des matières des tissus qu'ils prennent et tout comme quoi c'est écologique. »		
Crédibilité (compétente et fiable)		Pauline : « Les magasins, je trouve qu'ils sont un peu trop grands, finalement c'est un peu brouillon dans les rayons et ce sont souvent les mêmes vêtements que l'on	Pauline : « ils disaient qu'ils avaient été élus entreprise éthique je ne sais plus combien de fois. »  Pauline : « Quand		

		<p>retrouve. Il n'y a pas vraiment ... il n'y a pas beaucoup de changements et les vendeuses bien souvent, elles sont à l'écoute, elles sont là pour aider. »</p> <p>Pauline : « La qualité des services, genre quand il faut rembourser un truc ou quoi, ils sont toujours là et même dans le magasin, ils rappellent que si on veut acheter des trucs, qu'on peut acheter et si ça ne va pas, on peut échanger dans les X jours si on revient avec le</p>	<p>on va dans le magasin, j'ai l'impression qu'il n'y a pas autant d'affiches et tout qui disent qu'ils sont pour l'écologie ... fin perso moi, je ne vais jamais sur le site et tout du coup je ne suis pas au courant qu'ils sont autant pour l'écologie et tout. »</p>		
--	--	---	---	--	--

		<p>ticket quoi. »</p> <p>Pauline : « Quand j'achète, je sais que s'il y a un problème .... ils vont m'écouter et qu'ils vont quand même essayer de faire leur maximum ou quand il y a un vêtement qui n'est pas disponible, ils essayent quand même de voir s'il n'y a pas moyen de le commande r ou quoi. »</p>			
Intégrité (honnête)		<p>Pauline : Oui (elle fait confiance).</p>	<p>Pauline : « Ils mettent toutes leurs valeurs (réfléchi t). » Marie : « En applicat ion ? » Pauline : « Oui... non pas</p>		

			forcément en application mais ils montrent tout ce qu'ils défendent. » Marie : « Ah oui, ok ce qui est important pour eux. » Pauline : « Parce que peut-être qu'ils ne le font pas, c'est beau de parler mais il faut le faire. »		
Volonté de poursuivre une relation :  - Défendre et vanter la marque /Recommandation				Pauline : « Oui, oui c'est quand même de la bonne qualité. Ce n'est pas la meilleure qualité mais c'est	Pauline : « Je recommanderais. »

<p>- Satisfaction</p> <p>- Client depuis combien de temps</p>				<p>raisonnable pour le prix et ça tient bien. »</p> <p>Pauline : « Oui. »</p> <p>Pauline : « Depuis six ans. »</p>	
<p>Volonté de résister aux changements (prix, rupture de stocks, etc.)</p>				<p>Pauline : « C'est parce que ce n'est pas très cher. »</p> <p>Pauline : « Oui, je préfère diversifier. »</p> <p>Pauline : « Parce que je ne trouve pas forcément toujours mon bonheur chez H&amp;M et certaines marques proposent</p>	

				nt parfois les mêmes produits en plus ... en plus beau ou meilleur e qualité. »	
--	--	--	--	---	--

Entretien n°12 : Eloïse

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Eloïse : « Je dirais une jeune adulte. »</p> <p>Eloïse : « J'y vais beaucoup pour les basiques. »</p> <p>Eloïse : « Chez H&amp;M c'est toujours la même chose au final. »</p> <p>Eloïse : « Je dirais un animal que les gens n'aiment pas trop. Pas que l'on n'aime pas trop, mais qui n'est pas beau. Je ne sais</p>				

<p>pas quel animal est moche. »</p> <p>Eloïse : « Pas hyper beau et qui ne respecte pas ... Un rat ! »</p> <p>Eloïse : « Parce qu'un rat, c'est moche pour moi mais il y a des gens qui aiment bien et ça fait de crasses. Et H&amp;M laisse des crasses pour la planète et parce qu'ils ne respectent pas leurs salariés. »</p> <p>Eloïse : « Comme quelqu'un qui ne pense qu'à ses sous et à la</p>				
---	--	--	--	--

	rentabilit é. » Eloïse : « Oui voilà quelqu'un d'économiste et qui ne pense qu'à faire de l'argent. »				
Image	Eloïse : « Par rapport aux conditions de production des vêtements, j'ai une mauvaise image, ça c'est clair. Et par rapport aux vêtements et articles qu'ils vendent, là j'ai une bonne image. »				
Réputation	Eloïse : « Ça dépend pourquoi encore une fois. Je pense que par rapport				

	<p>aux vêtements pas chers, oui, ça fonctionne. Mais c'est vrai que par rapport aux conditions de production des vêtements, je pense qu'ils n'ont pas une bonne réputation. Donc ça dépend je dirais. »</p>				
Opinion de la marque	<p>Eloïse : « Il y a quand même plus de critères négatifs, donc je vais dire une opinion négative, mais je continue à y aller quand même. » Eloïse : « D'accord, entre négatif et</p>				

	neutre alors. »				
Bienveillance (altruiste, prendre en compte les besoins des conso)		Eloïse : « Pour le prix, les vêtements sont relativeme nt de bonne qualité pour le prix. Il y a souvent des promotion s. »	Eloïse : « Une interdictio n du travail forcé et du travail des enfants” ça j'espère bien, ça me semble un peu logique, on est en 2020 ! »		
		Eloïse : « Après ce qui est moins bien chez H&M c'est que les vêtements sont produits au Sri Lanka ou je ne sais pas trop ou dans le tiers- monde. Et ça ce n'est pas bien mais on achète quand même. »	Eloïse : « Tous les animaux méritent un traitement juste”. Ça me semble logique aussi. »		
		Eloïse : « Oui, si, on peut ramener nos vêtements que l'on	Eloïse : « Chez H&M sept leaders sur dix sont des femmes” Ça, c'est cool, ça c'est bien. »		
			Eloïse : « Ça je viens de le découvrir qu'il y avait une collection responsabl		

		<p>ne met plus et on reçoit X pourcent je crois. Mais je ne l'ai jamais fait. »</p> <p>Marie : « Oui je vois ce que tu veux dire. Tu trouves que c'est tellement gros que tu n'as pas cette proximité avec la marque ? »</p> <p>Eloïse : « C'est ça tout à fait. »</p>	<p>e. C'est bien. »</p> <p>Eloïse : « La publication avec les premiers ambassadeurs de H&amp;M en Belgique, c'est bien. Ça donne envie d'acheter aussi. Ils ont l'air cool et simple. »</p>		
Crédibilité (compétente et fiable)		<p>Eloïse : « Les vêtements sont relativement de bonne qualité pour le prix. »</p> <p>Eloïse : « Pour la présentation des articles. Parce que chez H&amp;M je trouve que les articles ne sont</p>	<p>Eloïse : « Mais je ne comprends pas pourquoi ils parlent d'être conscient alors que, comme tu as dit tantôt, les vêtements sont produits dans des pays où la main d'œuvre est bon marché et où les</p>		

		<p>pas mis en valeur, tout est un peu mis partout. Et ça, c'est vrai que ce n'est pas chouette »</p>	<p>critères et les conditions de travail ne sont pas respectés. »</p> <p>Eloïse : « Non, je ne trouve pas ça très consciencieux d'acheter chez H&amp;M. »</p> <p>Eloïse : « La mode peut-elle être équitable ? » Non. Ils disent que oui, mais non. Quand je vois les pauvres salariés, je n'aimerais pas être à leur place. »</p> <p>Eloïse : « Nous avons été désignés 8x comme l'une des entreprises les plus éthiques au monde par Ethisphere, ce dont nous sommes</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>très fiers”.  Oui mais payer des grandes enseignes, c’est facile.  Quand on a de l’argent, c’est tout de suite plus facile.  Donc je n’y crois pas. »</p> <p>Eloïse :  « pour moi, ce n’est pas H&amp;M qui va faire des produits ultra écologiques. »</p>		
Intégrité (honnête)		<p>Eloïse :  « Ce n’est pas bien, mais encore une fois, les grandes enseignes peuvent faire n’importe quoi et elles gagneront toujours ! C’est comme Amazon, Apple et Samsung et tout ça.</p>	<p>Eloïse : « C’est du blabla ça ne me donne même pas envie de lire. Si c’était vraiment des articles produits avec des matériaux biologiques, ça serait beaucoup plus cher. Je n’y crois pas. »</p>		

		<p>Ils ne sont pas non plus hyper corrects au niveau des droits humains et pourtant ça se vend quand même. »</p> <p>Eloïse : « Oui. Ils ne pensent qu'à leur économie. »</p> <p>Eloïse : « J'en pense qu'ils veulent se faire une belle image, mais pour moi ce n'est pas vrai. Le respect de la planète, ils font leurs vêtements dans des pays où les conditions de travail ne sont pas respectées. Et en ayant travaillé chez H&amp;M, je ne vois</p>	<p>Eloïse « Ah c'est bien qu'ils aient collecté autant de tonnes de vêtements. Et c'est vrai ce qu'ils disent ou ils disent ça pour nous amadouer ? »</p> <p>Eloïse : « Le problème, c'est que je n'ai pas du tout confiance aux grandes enseignes. J'ai l'impression qu'ils peuvent dire n'importe quoi. Entre ce qu'ils disent et la réalité, j'ai l'impression qu'il y a un monde de différence. »</p> <p>Eloïse : « Je regarde souvent ces</p>		
--	--	--	--	--	--

		<p>pas où ils mettent en valeur les qualités chacun. On était des petits robots et on met des antivols sur les vêtements et c'est tout le monde même les vendeuses qui sont en CDI qui sont là quotidiennement, elles mettaient aussi les antivols sur les vêtements. On commença à hyper tôt le matin, avant l'ouverture du magasin, on commença à je pense vers 6-7 heure. Je sais plus dire, mais je me souviens avoir été hyper tôt au magasin.</p>	<p>reportages et du coup je ne leur fais absolument pas confiance et j'ai du mal à croire en la bonne foi et l'honnêteté des grandes marques. Je pense qu'ils font passer leurs intérêts avant ceux des employés ou des consommateurs. »</p> <p>Eloïse : « C'est aussi pour cette raison que nous ne faisons pas de tests sur les animaux pour nos produits de beauté ». C'est ça ! Je n'y crois pas »</p> <p>Eloïse : « je ne vois pas l'intérêt de justifier</p>		
--	--	---	--	--	--

		<p>Mais sinon, oui, quand on travaille chez H&amp;M, il ne faut pas avoir un master. »</p> <p>Eloïse : « Non pas du tout (relations de confiance) . »</p> <p>Eloïse : « Pour moi, on a plus des relations de confiance dans un commerce plus petit, là c'est un trop gros commerce pour avoir une relation de confiance. »</p>	<p>comme ça. »</p> <p>Eloïse : « Ils peuvent dire tout ce qu'ils veulent, moi, personnellement, je prends tout ça au second degré. Et puis Ok, ils présentent ça peut-être ça comme ça, peut-être qu'ils ont fait des efforts et tout je ne dis pas mais je suis sûr que si on va voir l'arrière décors ce n'est pas joli à voir, je suis certaine. Et que ce soit H&amp;M ou un autre. Pour moi ce sont toutes les grandes sociétés, je ne leur fais pas du tout confiance. »</p>		
--	--	--	--	--	--

			Eloïse : « Non pas totalement (faire confiance). »		
Volonté de poursuivre une relation :  - Défendre et vanter la marque /Recommen- dation  - Satisfac- tion  - Client depuis combien de temps				Eloïse : « Oui. » Eloïse : « Parce que ce n'est pas cher, le rapport qualité/pr ix n'est pas mal. »  Eloïse : « oui, je suis relativem ent contente de H&M pour les adultes. » Eloïse : « Franch ement, pour le prix, oui. »  Eloïse : « Depuis que je suis en secondair es, donc je dirais depuis que j'ai 12-13 ans. »	Eloïse : « Je recommen- derais toujours par rapport au bon rapport qualité/pri x. »
Volonté de résister aux				Eloïse : « Oui, ce	« «

changements (prix, rupture de stocks, etc.)				<p>n'est pas cher. »</p> <p>Eloïse : « Si c'était hyper cher, je n'irais pas. »</p> <p>Eloïse : « Oui dans différents enseignes. »</p>	
---	--	--	--	--	--

Entretien n°13 : Adrien

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Adrien : « Le style des vêtements est un peu simple, passe-partout. »</p> <p>Adrien : « Parce qu'il y a des basiques. Il n'y a rien d'extravagant. »</p> <p>Adrien : « Je dirais plutôt les adolescents et les jeunes adultes. Et aussi bien des hommes que des femmes. »</p> <p>Adrien : « Un animal pas trop grand ni trop petit. Un chien c'est trop simple. »</p>				

	<p>Un cheval peut-être ? Un animal passe-partout, que tout le monde aime bien, c'est pour ça que je pense au chien ou au cheval. Mais bon après il y a des gens qui s'en foutent des chevaux. Du coup, un chien, un labrador, un animal que tout le monde voit souvent et qui est gentil. »</p> <p>Adrien : « Quelqu'un qui ne se prend pas trop la tête, pas trop sérieux, pas speedy ni calme, plutôt quelqu'un de décontracté avec le sourire. »</p>				
--	---	--	--	--	--

Image	Adrien : « Une bonne image de la marque et qui veut évoluer dans le bon sens. Oui il y a eu des scandales mais c'est pour ça que ça s'est accéléré la révolution pour aller dans ce sens-là. Et une marque qui dit qu'elle fait des efforts mais c'est bien de le dire mais il faut le montrer. »				
Réputation	Adrien : « C'est fortement lié avec l'image donc elle a une bonne réputation parce que même s'il y a des scandales, les gens oublient vite et vu qu'il n'y en a pas de trop je pense que				

	ça n'impacte pas vraiment la réputation de là à dire qu'elle a une mauvaise réputation. »				
Opinion de la marque	Adrien : « Positive. » Adrien : « Oui, toujours la même chose. Mon opinion est bonne. Je savais déjà qu'ils voulaient faire des efforts sur leur responsabilité. Du coup, elle est un peu plus bonne. »				
Bienveillance (altruiste, prendre en compte les besoins des conso)		Adrien : « Je trouve que c'est une bonne marque, que tu peux trouver partout et les prix sont intéressants. »	Adrien : « C'est bien. Ce sont les trois fondamentaux quand tu vends des vêtements, c'est le côté produits recyclés et		

		<p>Adrien : « Le style des vêtements est un peu simple, passe-partout, donc ça peut plaire à beaucoup de gens. »</p> <p>Adrien : « Donc oui c'est une bonne marque qui évolue bien avec le marché. »</p> <p>Adrien : « J'ai vu qu'ils reprenaient des vêtements pour les recycler. Il y a aussi un espèce de logo pour dire qu'ils utilisent du coton bio, je pense que c'est une étiquette verte. Après s'ils payent bien leurs travailleurs, ça, je ne le sais pas. »</p>	<p>bio, le côté reprendre les vêtements et le côté je respecte les humains avec le salaire et pas de travail forcé, les horaires et les animaux. »</p> <p>Adrien : « C'est bien de parler de ça aussi sur la page Facebook, je veux dire que ce n'est pas juste pour faire de la pub ou de la promotion de la nouvelle collection. »</p> <p>Adrien : « Il y a des trucs c'est montrer que l'on s'intéresse au gens : faire du sport, du yoga. Ils font</p>		
--	--	---	--	--	--

			attention aux clients au niveau humain »		
Crédibilité (compétente et fiable)		<p>Adrien : « Donc oui c'est une bonne marque qui évolue bien avec le marché. »</p> <p>Adrien : « Je trouve que c'est très ... Ce n'est pas une ambiance lourde, ce n'est pas apaisant non plus mais tu te balades facilement dans le magasin. Ce n'est pas trop sombre, c'est des couleurs assez claires et pas trop kitch, la musique ne va pas à fond donc c'est vraiment un truc léger, ce n'est pas oppressant. »</p> <p>Adrien : « Oui voilà</p>	<p>Adrien : « C'est bien de faire un rapport. Mais le truc, c'est que si c'est toi-même qui fait le rapport d'office dedans tu ne vas pas dire le négatif. Donc si c'est H&amp;M qui a créé le rapport sur H&amp;M, d'office ils vont dire qu'ils font des efforts etc. Et voilà, du coup je suis un peu obligé de les croire. Mais déjà faire la démarche de donner un rapport, c'est une bonne démarche. Ils veulent montrer</p>		

		c'est vraiment quelque chose d'agréable. »	qu'ils font l'effort. »		
Intégrité (honnête)		<p>Adrien : « Alors oui, je pense qu'il y a une relation de confiance entre la marque et le consommateur. »</p> <p>Adrien : « Je vais dire oui parce que je n'ai pas de raison de dire non, je n'ai pas d'élément qui me prouve le contraire que je ne peux pas lui faire confiance. Après, je n'ai pas spécialement d'élément qui prouve que je peux lui faire confiance. Du coup par défaut, je lui fais confiance, vu que c'est</p>	<p>Adrien : « Oui. Car oui je leur fais confiance car ils ont une bonne image et une bonne notoriété donc j'ai envie de les croire. Mais bon, après, dans les chiffres, est-ce qu'ils ne vont pas gonfler ? Après, comme je dis, ça dépend qui a fait le rapport. Si c'est un rapport de l'UNICEF ou je ne sais pas Oxfam ou WWF, c'est un truc qui est externe à H&amp;M donc là j'aurais plus tendance à les croire, quoiqu'il</p>		

		<p>une marque qui a une bonne image et une bonne notoriété. Donc je lui fais confiance, s'ils disent qu'ils veulent faire des efforts pour faire des vêtements en coton bio et ben je vais les croire et je leur fais confiance.</p> <p>»</p>	<p>y ait encore moyen de magouiller mais bon on ne va pas aller trop loin. Donc c'est une bonne démarche de faire un rapport. »</p>		
<p>Volonté de poursuivre une relation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Défendre et vanter la marque /Recommandation</li> <li>- Satisfaction</li> <li>- Client depuis combien de temps</li> </ul>				<p>Adrien : « Oui bien sûr. »</p> <p>Adrien : « Oui. »</p> <p>Adrien : « Ouf vu que c'est un magasin qui existe depuis longtemps, je suppose que j'y</p>	<p>Adrien : « Oui bien sûr je recommande toujours. Limite plus je vais dire. »</p>

				allais déjà avec ma maman quand j'étais plus petit donc on va dire depuis mes 12 ans. Donc ça fait 13 ans que j'y vais. »	
Volonté de résister aux changements (prix, rupture de stocks, etc.)				Adrien : « Oui. Pour le prix ou parce que si c'était cher, je n'irais pas. »  Adrien : « Je vais dire que je suis fidèle dans le sens où j'y vais chaque année mais je vais aussi dans d'autres magasins comme	« «

				<p>tout le monde. Après, je pense que j'acheta is plus qu'avan t que mainten ant, j'achète moins. »</p>	
--	--	--	--	---	--

Entretien n°14 : Océane

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Océane : « Les vêtements sont à des prix abordables. »</p> <p>Océane : « C'est un peu à la mode, ils savent ce qui nous plaît. »</p> <p>Océane : « Je vois plus ça déjà pour les jeunes personnes et aussi les adultes, parce que c'est vrai qu'ils ont vraiment deux parties dans le magasin : la partie jeune et la partie adulte. »</p> <p>Océane : « Donc je pense que</p>				

	<p>c'est surtout adressé aux femmes. »</p> <p>Océane : « Je trouve que c'est plutôt des basiques. »</p> <p>Océane : « Je pense que je dirais que c'est un tigre parce qu'ils essayent toujours d'être à la mode les premiers, que les gens achètent chez eux. Ils bombardent de pubs, on est un peu envahi de H&amp;M. Donc je dirais que c'est un tigre parce qu'ils vont essayer de sauter sur tout</p>				
--	---	--	--	--	--

	<p>le monde, sur les clients, sur les consomm ateurs pour essayer de les attirer. »</p> <p>Océane : « Oui. Franche ment, ça change plus trop je trouve. »</p> <p>Océane : « Je réfléchis. Je ne sais pas comment expliquer mais je dirais qu'elle ne serait pas timide, qu'elle irait vers les autres, qu'elle serait hyper sociable, d'aller chercher le plus de gens et de clients. »</p>				
Image	<p>Océane : « Elle a une bonne</p>				

	<p>image parce qu'en général les gens apprécient les vêtements. Les prix sont bas donc ça attire les clients. Après, si on creuse un peu, c'est différent, il y a plein de choses qui se cachent. Comme leur slogan, en disant la nature, le bien-être de la planète etc. Alors qu'ils utilisent, je ne sais pas combien de litres d'eau pour faire les vêtements, de coton et des trucs qui ne sont pas bon pour l'écologie</p>				
--	--	--	--	--	--

	<p>. Donc ils disent des trucs qui ne font pas. Donc voilà l'image est bonne à la surface, mais quand on creuse, elle n'est pas si bonne que ça. »</p>				
Réputation	<p>Océane : « Elle a une bonne réputation auprès des consommateurs de H&amp;M et des gens qui aiment bien. Mais pour les gens qui défendent l'écologie, la nature et qui achètent leurs vêtements en seconde main, ils lui donnent une mauvaise</p>				

	<p>réputatio n. Donc ça dépend des gens mais je pense qu'en majorité, oui, elle a une bonne réputatio n. Les gens savent ce qui se passe mais ils vont quand même acheter. »</p>				
Opinion de la marque	<p>Océane : « Elle est neutre. Des fois, c'est pratique, quand on a besoin d'un basique comme par exemple un t-shirt blanc, mais c'est vrai que moi, je vais moins m'habille r là-bas. J'aime bien y aller pour les bijoux,</p>				

	les vestes, les bonnets, etc. Sinon, moi, je suis neutre. »				
Bienveillance (altruiste, prendre en compte les besoins des conso)		<p>Océane : « Les vêtements sont à des prix abordables. »</p> <p>Océane : « C'est vrai que c'est une grande marque et que l'on sait bien que c'est fabriquée en Chine, par des enfants et qui sont mal payés et dans de mauvaises conditions. »</p> <p>Océane : « On accepte ce qu'il se passe et moi je trouve ça scandaleux parce que s'il y</p>	<p>Océane : « Bon, je pense qu'ils doivent faire des efforts, c'est certain. C'est bien qu'ils essayent de changer mais je pense que c'est un peu trop beau pour que tout soit réel, en fait. »</p> <p>Océane : « Qu'ils essayent de faire travailler des gens dans de bonnes conditions avec des salaires équitables, pas de travail d'enfants ni de travail forcé.</p>		

		<p>a une charte des droits humains, ce n'est pas pour qu'il y ait des gens qui souffrent pour nos vêtements, alors qu'en fait, on pourrait très bien. »</p>	<p>Donc oui ils essayent de faire des efforts au niveau social. »</p> <p>Océane : « Ils utilisent du coton biologique, des matières plus durables comme des feuilles d'ananas d'autres alternatives, etc. »</p> <p>Océane : « Ça reflète un peu tout ce qui est parfait, ça touche l'amitié, l'amour, de prendre soin des autres. Puis après, ils parlent de leur écologie, de leurs vêtements qui sont faits avec des matières</p>		
--	--	---	---	--	--

		<p>naturelles . »</p> <p>Océane : « Je trouve que ça reprend les problèmes de la société, en fait, c'est toujours ça. C'est : comment est-ce que l'on traite les employés, c'est l'écologie, puis après c'est comment est-ce qu'on peut recycler, etc. »</p>		
Crédibilité (compétence et fiable)		<p>Marie : « En fonction du prix, la quantité est convenable. C'est ça ? »</p> <p>Océane : « Oui voilà, c'est ça. »</p> <p>Océane : « On se sent bien,</p>	<p>Océane : « Et puis ils écrivent ça mais au final, il n'y a pas vraiment d'appui, on n'a pas vraiment de preuves de tout ça. »</p> <p>Océane : « Je</p>	

		<p>il y a de la musique donc c'est quand même bonne ambiance . Le magasin est grand et lumineux , donc on s'y sent bien. »</p>	<p>pense que c'est bien. Ils essayent de faire des actions pour eux-mêmes s'améliorer. Pour le coup je n'ai rien à dire franchement. »</p>		
Intégrité (honnête)		<p>Océane : « J'ai envie de dire que oui c'est bien de penser comme ça, mais c'est encore mieux de les respecter parce que quand on voit que leurs vêtements viennent du Bangladesh, comme je disais tantôt, on sait très bien que les conditions là-bas ne sont</p>	<p>Océane : « J'ai l'impression que c'est le magasin parfait, que tout va bien, qu'il n'y a pas de problème. Qu'ils respectent les animaux, la planète, les enfants, etc. Voilà tout est parfait et je ne pense pas que c'est forcément vrai car si c'était si facile, je pense que toutes les grandes</p>		

		<p>pas du tout respectées, plus tous les scandales qu'il y a eu sur eux, on sait bien qu'il y a du vrai et du faux là-dedans, mais je pense que c'est un peu des mensonges. »</p> <p>Océane : « Ben oui, en soit ils ne mentent pas sur la qualité. On sait bien que ça vaut le prix, ça vaut ce que ça coûte, donc au final, on ne s'attend pas non plus à une qualité de fou, mais oui. »</p>	<p>enseignes le feraient. Pourquoi est-ce que les prix sont toujours aussi bas pour nous si au final ils ont tout changé du jour au lendemain comme ça ? Normalement les prix auraient dû augmenter sinon ça ne serait plus rentable pour eux. Ce n'est pas très logique. »</p> <p>Océane : « C'est bien après il faut voir aussi si c'est vraiment vrai et exactement la même chose. On n'a pas les moyens de vérifier les</p>		
--	--	---	---	--	--

			<p>sources, mais dans ce qu'ils disent. »</p> <p>Océane : « Non, parce qu'en fait, il n'y a pas de preuves de ça. En fait, ce qu'ils disent, il n'y a pas vraiment de preuve à part dans les magasins, des fois, tu vois une affiche 50% de coton en moins, mais ça s'applique sur une sorte de t-shirt et pas les autres. »</p>		
<p>Volonté de poursuivre une relation :</p> <p>- Défendre et vanter la marque /Recommandation</p>				<p>Océane : « Oui je leur recommanderais s'ils cherchent des vêtements pas trop chers. Après, ce n'est pas forcément de la bonne</p>	<p>Océane : « Je leur dirai d'éviter, franchement si on peut aller autre part et acheter plus local ça serait bien. Mais c'est vrai que</p>

<p>- Satisfac tion</p>				<p>qualité, mais pour le fait que ce n'est pas cher oui je leur recomman derais. »</p> <p>Océane : « Oui les vendeuses sont sympas en général, les vêtements sont bien rangés et le magasin est propre. Donc pour ça il n'y a pas trop de souci. »</p> <p>Océane : « Oui en général il n'y a pas de soucis et puis dès que j'ai un problème, j'y retourne et ils font un échange sans problème. Et puis je n'ai pas trop de problèmes avec les vêtements, je n'ai pas de défauts ni rien. Oui je suis satisfaite. »</p>	<p>des fois, même pour nous les étudiants on a moins d'argent, donc je n'aimerai s pas dépenser 40 euros dans un jean, donc si je peux en avoir un chez H&amp;M à 20 euros et qu'encore mieux je peux en avoir deux pour le prix d'un chez un petit commerça nt local et bien malheure usement je vais aller chez H&amp;M. »</p>
<p>- Client depuis combien de temps</p>					

				Océane : « Je dirais que c'est depuis que je suis en rénovation donc depuis plus ou moins la deuxième, donc je crois que c'était en 2016. »	
Volonté de résister aux changements (prix, rupture de stocks, etc.)				Océane : « Je trouve que déjà c'est temps-ci il y a beaucoup moins de trucs chez H&M. Ça fait déjà un ou deux ans qu'il y a beaucoup moins de choses. Donc moi oui, j'ai tendance à aller chez Zara, Mango et Bershka. »  Océane : « Vu que le prix est intéressant, on y va quand même. »	« «

Entretien n°15 : Marine

	Personnalité de la marque	Confiance		Engagement	
		Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE	Avant d'avoir montré les supports RSE	Après avoir montré les supports RSE
Traits de caractère	<p>Marine : « C'est qu'il y a énormément de choix dans les vêtements, que les prix sont très bas par rapport à d'autres magasins. »</p> <p>Marine : « Vêtements simples. »</p> <p>Marine : « Une femme, étudiante. »</p> <p>Marine : « Un chat parce que c'est fourbe dans le sens où, justement, c'est beau, on a envie de caresser, c'est gentil, mais à partir du moment, ça peut te griffer et donc moi je pense que c'est un peu l'image de</p>				

	<p>H&amp;M, dans le sens où, c'est chouette, ce n'est pas cher, on passe un bon moment à faire du shopping avec nos amis, nos familles. Voilà, il y a de chouettes vêtements. C'est sympa. Et puis après derrière on n'est pas au courant de la souffrance que ça peut donner aux gens à l'autre bout du monde, de ce qui se passe par rapport à la planète, etc. »</p> <p>Marine : « Une personne fourbe, vicieuse mais ça reste une marque joyeuse dans la promotion et tout, ça donne la bonne humeur. Mais voilà c'est peut-être tout ça qui fait que</p>				
--	---	--	--	--	--

	<p>c'est trompeur. Ah voilà trompeur. »</p>				
Image	<p>Marine : « Ça, ça va. Je n'ai pas non plus quelque chose de péjoratif qui me vient à l'esprit quand je pense à H&amp;M. En moi, quand je me dis que je vais chez H&amp;M, je suis contente d'y aller en soi. Je n'ai pas une image péjorative de la marque et je pense que c'est ça aussi qui fait qu'ils n'ont pas coulé. Ça ne veut pas dire que ça va durer comme ça</p>				

	<p>dans l'avenir. Surtout lorsqu'on voit justement à quel point l'humain est sensible à tout ce qui est environnement et le respect des conditions de travail pour le moment. »</p>				
Réputation	<p>Marine : « Du coup je dirais non parce que justement je pense que c'est de plus en plus important. Et que ce genre d'événement comme l'usine au Bangladesh, etc. ça fait une grosse grosse mauvaise pub, ça fait des gros scandales et donc je dirais quand même que non. Mais bon, malgré tout, les gens continuent à y aller et je doute que</p>				

	H&M ait souffert de la crise du coronavirus, par exemple. Donc je pense que les gens connaissent la réputation de H&M, mais continuent d'y aller parce qu'ils aiment cette marque. »				
Opinion de la marque	Marine : « Pas neutre mais en fait ce n'est pas bien parce que j'ai une opinion négative, mais ça ne m'empêche pas d'acheter et d'être contente de ce que j'ai acheté.				
Bienveillance (altruiste, prendre en compte les besoins des conso)		Marine : « C'est qu'il y a énormément de choix dans les vêtements, que les prix sont très bas par rapport à d'autres magasins . »	Marine : « Oui les trois, ce sont les gros sujets. Il y a le fait de recycler et réutiliser les vêtements. Et c'est en plein dans l'actualité		

		<p>Marie : « Et j'ai vu que question supply chain, ils vont chercher bien loin leurs matières premières et donc je sais que ce n'est pas dingue question responsabilité parce qu'ils ne sont pas au courant des conditions de travail de leurs employés, je pense. Ils n'ont pas l'air toujours très respectueux et tout ça. »</p> <p>Marine : « Le principe de pouvoir rendre ces vêtements qui</p>	<p>é, Vinted et Oxfam le font. Ça c'est plus l'écologie et puis pour le social, il y a tout ce qui est maltraitance des animaux, conditions de travail, égalité des salaires, on parle de ça tout le temps et H&amp;M en parle ici. »</p> <p>Marine : « En fait, le problème c'est qu'ils n'avouent rien mais ils montrent des choses comme si c'était des bonnes alors que pas spécialement. Alors que c'est</p>		
--	--	--	---	--	--

		<p>vont je ne sais pas exactement où, mais justement, qui sont censés servir pour les bonnes œuvres ou bien voilà et en échange il y a des bons, etc. Ça je trouve intéressant aussi. Et puis voilà en résumé c'est ça. »</p> <p>Marine : « Il y a eu une usine qui a pris feu au Bangladesh. Puis il y a aussi le travail enfants. Et pour moi c'est dû au fait qu'ils ont plein de fournisseurs pour justement</p>	<p>bien de dire les mauvaises choses mais il ne faut pas les faire passer pour des bonnes choses. »</p> <p>Marine : « dans la page Facebook comme j'ai dit avec les sept leaders sur dix sont des femmes ça prouve la lutte dans l'égalité des sexes. Puis il y a les valeurs de l'amitié et de l'amour aussi. »</p>		
--	--	--	--	--	--

		diminuer au maximum les coûts et du coup, ils ne gèrent rien du début de la chaîne de production. Et justement parce que ce n'est pas cher mais du coup, les conditions de travail ne sont pas dingues et ils ne sont pas en sécurité, il a y du travail d'enfants et voilà. »			
Crédibilité (compétente et fiable)		Marine : « Pour le prix relativement bas, je trouve que la qualité est relativement correcte. On peut remettre les	Marine : « Ce qui m'a choqué mais je pense que c'est une bonne chose, parce que s'il y a bien un truc sur toute la		

		<p>vêtement pendant plusieurs années. »</p> <p>Marine : « Chez H&amp;M parce que je trouve qu'il y a trop de trucs et c'est trop ... pas spécialement rangé et c'est le bazar. »</p>	<p>page qui peut peser dans la balance c'est quand ils disent "Nous avons été désignés huit fois comme l'une des entreprises les plus éthiques au monde par Ethisphere, ce dont nous sommes très fiers." Du coup ça c'est déjà plus convainquant de leur changement. »</p> <p>Marine : « Je savais pour les piles de vêtements, pour le recyclage de vêtements mais bon de nouveau</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>pour moi ce n'est pas crédible. Maintenant c'est peut-être parce que je m'y connais un minimum, mais "nos produits sont fabriqués par plus de 1200 fournisseurs dans le monde entier". C'est impossible de savoir gérer 1200 fournisseurs. C'est n'importe quoi. Ça pour moi ce n'est pas crédible.</p> <p>»</p> <p>Marine : « Par exemple le post "A l'amitié tout simplement" je trouve</p>		
--	--	--	--	--	--

			que ça montre plus qu'ils défendent le fait que tout le monde soit à égalité, plutôt que de voir une photo d'une personne noire en disant qu'ils respectent les conditions de travail et les salaires sont respectés, ou bien de voir l'Indienne devant son usine. Le fait qu'ils montent les deux ambassadeurs aussi, je trouve ça pas mal et puis par rapport au "sept leaders sur dix sont des femmes		
--	--	--	--	--	--

		<p>chez H&amp;M”, déjà c'est le pour le jour des femmes, donc je trouve que ça rentre dans le thème ce n'est pas juste une question de s'attribuer du mérite on va. »</p> <p>Marine : « Mais après quand ils utilisent des chiffres comme dans la partie “fair and equal”, les trois trucs c'est déjà mieux. Ça je trouve bien. En plus, ils parlent de programme de dialogues et tout ça, je trouve que ça</p>		
--	--	---	--	--

			paraît plus crédible. »		
Intégrité (honnête)		<p>Marine : « Et puis, je pense qu'ils ne font pas mal d'actions derrière pour essayer de cacher ça, ce qui fait aussi justement descendre la culpabilité des gens. Comme le truc que je disais avec le recyclage des vêtements, voilà ça ne compense pas tout ce qu'il y a derrière mais pourtant c'est une action qui fait que les consommateurs de H&amp;M se sentent moins</p>	<p>Marine : « Mais je reste sceptique parce que déjà ils parlent que de tout ce que j'ai dit tantôt. Enfin toutes les actions c'est par rapport à ça. C'est l'inverse des mauvaises actions qu'ils ont faites auparavant et voilà. »</p> <p>Marine : « Déjà, l'avouer qu'il y a 1200 fournisseurs c'est bien parce que je pense qu'au moins c'est honnête. »</p>		

		<p>coupables de leur acheter des vêtements. »</p> <p>Marine : « Oui, je pense que des valeurs c'est bien beau, mais après, est-ce que maintenant ils respectent réellement leurs valeurs ? »</p> <p>Marine : « J'ai l'impression que justement, le fait que ce soit une grande enseigne et que ce n'est pas cher comme vêtements et tout ça, ça ne demande pas spécialement d'avoir confiance</p>	<p>Marine : « En fait c'est juste que c'est bien de donner des chiffres mais quand on sait ce qu'il se passe derrière, la communication devrait être tournée autrement. Dans le sens, on sait que l'on a mal agi et d'être plus honnête, d'avouer ce qu'ils ont fait et dire qu'ils ont changé. Là ils ne disent pas ça. »</p> <p>Marine : « Non je ne vois pas l'économie alors que de nouveau, la responsa</p>		
--	--	---	--	--	--

		<p>e en la marque justemen t pour acheter les vêtement s alors que, je ne sais pas, mais une marque connue et chère qui demande un gros investiss ement de la part du consom mateur et une réflexion avant d'acheter le produit, là il faut qu'il y ait une confianc e qui s'installe envers la qualité et la marque en elle- même. Mais pour moi H&amp;M, j'ai dépensé cinq ou dix euros pour mon vêtement donc je m'en</p>	<p>bilité sociétale ça regroupe économi e, environn ement et sociale donc ça fait manœuvr e trompeus e de ne pas parler de l'économ ie. Alors que tout le monde sait qu'ils veulent se faire un maximu m d'argent. »</p> <p>Marine : « Quand on dit que l'on est transpare nt, je trouve que c'est mieux c'est de le montrer plutôt que de dire "on est transpare nt". Mais</p>		
--	--	--	---	--	--

		<p>fous. Je n'ai pas besoin d'avoir confiance en eux pour le faire. Et je me dis au pire que si dans trois jours, ça s'est cassé, oui ça va me faire râler dix minutes et après tant pis. Je ne dirais pas que je leur fais confiance au niveau de la qualité, de leur responsabilité sociétale, etc. car c'est difficile d'effacer tout ce qui s'est passé avant. »</p>	<p>quand ils parlent de l'index, ça s'est bien parce que ça prouve qu'ils ont été jugés par quelqu'un d'autre qu'eux. »</p> <p>Marine : « Ils ont l'air d'être légitime, ce qu'ils disent à l'air bien mais c'est dur d'y croire parce que ça vient d'eux et parce qu'ils ont déjà déçu les consommateurs dans le passé. »</p> <p>Marine : « Mais je reste sceptique par rapport à tout ce qui est responsa</p>		
--	--	--	---	--	--

			bilité sociale. »		
<p>Volonté de poursuivre une relation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Défendre et vanter la marque /Recommandation</li> <li>- Satisfaction</li> <li>- Client depuis combien de temps</li> </ul>			<p>Marine : « La marque en elle-même, je dirais non. Je sais que ce n'est pas spécialement la meilleure marque, question la responsabilité. »</p> <p>Marine : « Généralement, oui. Mais bon je suis facile à habiller et par exemple si je veux m'acheter quelque chose de beau pour aller à un événement, je n'irai pas chez H&amp;M. »</p> <p>Marine : « Toujours, je dirais, j'y allais déjà avec</p>	<p>Marine : « C'est difficile à dire car je n'étais pas du tout au courant de tout ça et de tout ce qu'ils faisaient de bien. Donc je dirais que je recommanderais les produits et la marque. Mais je reste sceptique par rapport à tout ce qui est responsabilité sociale. »</p>	

				<p>ma maman quand j'étais petite et puis ils font des vêtement s pour les bébés donc ça ne m'étonne rait pas que dans mes vêtement s de bébé il y avait déjà des vêtement s H&amp;M. Donc je dirais depuis plus de 20 ans. »</p>	
<p>Volonté de résister aux changeme nts (prix, rupture de stocks, etc.)</p>				<p>Marine : « je trouve que ça reste quand même le prix, surtout quand on est étudiant, qui prime. »</p> <p>Marine : « Mais bon voilà, maintena nt, je vais être diplômée</p>	« «

				<p>, avoir un travail, et donc je ne sais pas si ma consommation va changer étant donné que j'aurai un salaire. »</p> <p>Marine : « Donc je pense que c'est possible que je privilégie un autre magasin plus respectueux des conditions de travail des employés . »</p> <p>Marine : « Non, j'aime bien aller dans différentes enseignes . »</p>	
--	--	--	--	---	--

**Annexe n°20 : Grille d'analyse – 4<sup>ème</sup> hypothèse**

	Légitimité accordée à la marque H&M et à ses produits	Légitimité accordée à la RSE de H&M
Entretien n°1	Elise : « Oui je pense qu'elle l'est et puis c'est une grosse entreprise qui a du poids. »	Elise : « Avec ce qui est dit qu'ils font concernant la sécurité de leurs employés, je dirais oui elle est légitime. »
Entretien n°2	Valérie : « Oui, pour moi, oui. Elle est bien, elle fonctionne bien. Maintenant, il faut bien se dire que si on achète une paire de chaussures, là, il ne faut pas s'attendre à les garder X années, mais elle adaptée au portefeuille de tout le monde. »	Valérie : « Oui. Elle fonctionne bien, c'est une grosse entreprise présente partout dans le monde et elle est équitable et fait attention à la planète. »
Entretien n°3	Laura : « Je dirais que oui. C'est une grosse entreprise, donc je dirais qu'ils ont du poids enfin qu'ils sont influents. Maintenant je ne sais pas s'ils sont conformes aux normes. »	Laura : « J'ai envie de croire ce qu'ils disent donc oui elle semble légitime. En tout cas, ils montrent qu'en 2019, ils ont fait certaines choses qui sont dans l'optique d'être dans cette tendance de faire attention à l'environnement et aux personnes. »
Entretien n°4	Frédérique : « Oui elle a une légitimité dans le secteur du prêt-à-porter car elle remplit son devoir de prêt-à-porter. Donc elle a le droit d'exister en tant qu'entreprise "low-cost" comme toutes les autres ont le droit d'exister aussi. »	Frédérique : « Comme j'ai dit, elle a une légitimité dans le secteur du prêt-à-porter, elle a le droit d'exister en tant qu'entreprise "low-cost" comme toutes les autres ont le droit d'exister aussi. Maintenant, elle n'est pas légitime dans la tendance que le prêt-à-porter devrait suivre. Elle n'est pas bien-fondée. Elle n'est pas transparente selon moi et elle ne suit pas ce qu'elle essaie de prôner à travers ses posts ou à travers son site corporate ou même à travers les différentes valeurs qu'elle met en place. Donc elle est légitime en tant qu'entreprise de prêt-à-porter "low-cost" mais elle n'est pas légitime sur ce qu'une entreprise, à l'heure actuelle, de

		prêt-à-porter devrait faire et devrait pouvoir changer. Or elle le prône. Donc c'est complètement contraire à ce qu'elle fait. Donc elle n'est pas légitime à ce niveau-là, clairement. »
Entretien n°5	Manon : « Je pense qu'elle l'est mais encore une fois avec les conditions de travail des ouvriers et tout je pense qu'elle n'est pas équitable. Mais pour le reste je pense qu'elle est légitime surtout que c'est une grosse entreprise dans ce domaine. »	Manon : « Je pense qu'elle l'est de plus en plus avec toutes les actions qu'elle met en place. Il y a de plus en plus de choses positives. »
Entretien n°6	Marine : « Je ne sais pas. C'est une grosse entreprise qui est très connue donc je pense qu'elle est influente. Mais je ne sais pas si elle suit les règles et si elle est équitable. »	Marine : « Oui, avec les documents que j'ai lus j'ai l'impression que oui. »
Entretien n°7	Sarah : « Oui je pense. »	Sarah : « Oui, en plus avec ce que j'ai vu, oui je trouve ! »
Entretien n°8	Fanny : « Oui. C'est une grosse entreprise quand même et connue mondialement. Mais elle n'est pas équitable et juste avec les employés des pays pauvres comme j'ai dit au début. »	Fanny : « Oui je pense. Si tout ce que j'ai lu est vrai alors oui car ils font des efforts pour l'égalité, l'écologie et tout. »
Entretien n°9	Lydie : « Oui je pense mais pas concernant les ouvriers en Asie. »	Lydie : « Plus que ce que je ne pensais avant. »
Entretien n°10	Sarah : « Sur une échelle de 1 à 10. Je dirais entre 4 et 5. » Sarah : « Encore une fois car les conditions des ouvriers ne sont pas tops, les vêtements ne sont pas de vraiment bonne qualité, etc. »	Sarah : « Peut-être un peu plus que ce que j'ai dit tantôt car je vois qu'ils font des efforts pour les employés et l'environnement donc je mettrai un 6 sur 10 car bon maintenant il faut voir si tout est vrai. Mais je dirai qu'elle est légitime si tout est vrai. »
Entretien n°11	Pauline : « De l'extérieur, oui. » Pauline : « Il n'y a pas l'air d'avoir ... je pense que s'il y avait des failles ou quoi, ça aurait déjà fait faillite depuis longtemps vu que c'est quand même un gros truc. »	Pauline : « Encore une fois de l'extérieur oui car ils parlent des efforts qu'ils font pour les gens et les employés mais aussi pour la planète et l'écologie. Mais je ne sais pas s'ils font vraiment tout ce qu'ils disent faire. »

Entretien n°12	Eloïse : « Non pour moi elle n'est pas équitable et hyper correcte au niveau des droits humains donc non elle n'est pas légitime pour moi. »	Eloïse : « Après avoir vu tout ça, c'est compliqué à répondre. Au tout début de tes questions, je t'ai dit non, mais maintenant, je suis peut-être un peu plus sceptique. Tu vois ? » Eloïse : « Je dirais qu'ils ont fait des efforts, en recyclant les vêtements, en faisant des collectes, etc. Mais encore une fois, peut-être que dans les vêtements collectés peut-être qu'il y a une partie seulement qui est recyclée et l'autre qui va à la décharge. Je prends sacrement des pincettes. » Eloïse : « Pareil que ce que je t'ai dit avant, oui car je vois qu'ils ont fait des efforts en tout cas c'est ce qu'ils disent mais maintenant il faut voir si c'est réellement le cas. Mais d'après ce qu'ils disent, oui, mais je reste persuadée que l'arrière décors n'est pas si beau que ça. »
Entretien n°13	Adrien : « Oui. » Adrien : « C'est une des marques leaders du marché, donc s'il y bien quelqu'un qui est légitime c'est souvent les leaders, ils montrent l'exemple et ils sont influents. Et H&M a du poids dans le marché. »	Adrien : « Oui, je pense car comme je disais au début elle est un des leaders du marché, donc s'il y bien quelqu'un qui est légitime pour faire et ça c'est les leaders, ils montrent l'exemple. Et là, on voit que H&M fait des efforts pour devenir meilleure. »
Entretien n°14	Océane : « Non. Si elle est légitime d'un côté, je me dis que c'est parce qu'en Belgique, c'est autorisé, mais on sait très bien les magouilles qu'il y a pour que ça soit autorisé. Par exemple dans d'autres pays, ils autorisent des trucs qui ne sont pas dans les droits de l'Homme et donc elle n'est pas vraiment légitime dans les droits humains. »	Océane : « Non toujours pas car même si je vois qu'elle fait des efforts pour s'améliorer, comme j'ai dit juste avant ils ne respectent pas les droits humains en allant faire fabriquer leurs vêtements dans des pays pauvres où les conditions ne sont pas toujours respectées. »
Entretien n°15	Marine : « Je pense qu'elle est légitime concernant la vente de ses vêtements et tout mais comme j'ai dit question responsabilité ce n'est pas la	Marine : « Je trouve que ça dépend car ils parlent d'eux-mêmes. Je pense que, justement, quand ils parlent d'index, du fait qu'ils ont été élus par une ONG

	<p>meilleure, il y a eu des scandales concernant les droits humains, les conditions de travail, etc. donc la marque en elle-même je ne pense pas. »</p>	<p>ou des choses comme ça, là par exemple ils paraissent plus légitimes que lorsqu'ils font eux-mêmes leur promotion de ce qui est responsable dans leur stratégie.</p> <p>Marie : Donc tu dirais que c'est un peu mitigé ?</p> <p>Marine : Ils ont l'air d'être légitime, ce qu'ils disent à l'air bien mais c'est dur d'y croire parce que ça vient d'eux et parce qu'ils ont déjà déçu les consommateurs dans le passé. »</p>
--	---	--

✚ Annexe n°21 : Résumé de la grille d'analyse de la 1<sup>ère</sup> hypothèse

a) Importance de la RSE et connaissance de la RSE de H&M

	Importance de la RSE		Connaissances des actions RSE de la marque H&M	
	Oui/Non	Pourquoi ?	Oui/Non	Lesquelles ?
Entretien n°1	Oui. Dans tous les secteurs mais + le prêt-à-porter.	Pour diminuer leur empreinte écologique.	Oui.	T-shirts 100% recyclables.
Entretien n°2	Oui. Dans tous les secteurs confondus.	Pour montrer l'exemple, faire attention et inciter les autres à le faire aussi. Et également faire comme tout le monde.	Non.	/
Entretien n°3	Oui. Dans tous les secteurs confondus.	Les entreprises font de plus en plus face à des pressions et doivent faire leurs preuves à ce niveau-là.	Non.	/
Entretien n°4	Oui. Dans tous les secteurs confondus.	Il y a des problèmes concernant les ouvriers (salaires, ...), la pollution, les productions massives, l'investissement dans les missiles, la délocalisation.	Non.	/
Entretien n°5	Oui.	La société promeut de plus en plus le respect de la planète, etc. Elles doivent	Oui.	Collecte de vieux vêtements pour les recycler pour une nouvelle collection.

	Dans l'idéal dans tous les secteurs mais en particulier dans le prêt-à-porter.	faire un effort pour que leurs vêtements respectent l'environnement et avoir un impact positif car ce secteur représente une énorme économie, produit beaucoup de pollution.		La gamme « Conscious ».
Entretien n°6	Oui. Pour toutes les entreprises de tous les domaines.	Pour leur bon fonctionnement et que tout soit correct. Qu'il y ait certaines règles à respecter.	Non.	/
Entretien n°7	Oui. Pour toutes les entreprises.	Pour les travailleurs et pour la planète. C'est important de créer de manière plus écologique et durable.	Oui.	Ils ont utilisé des matières ou des produits réutilisables pour fabriquer des t-shirts.
Entretien n°8	Oui. Pour toutes les entreprises.	Faire une bonne action, toucher une certaine clientèle, changer l'esprit des gens. Être plus transparentes, montrer qu'elles essayent de changer les choses.	Non.	/
Entretien n°9	Oui. Surtout dans le prêt-à-porter.	Pour les ouvriers et pour l'entreprise en elle-même c'est un plus. Ça pourrait leur permettre de sortir des polémiques concernant les ouvriers en Asie, etc.	Non.	/
Entretien n°10	Oui. Dans tous les secteurs confondus.	Le respect des ouvriers.	Non.	/

Entretien n°11	Oui. Dans tous les secteurs.	Le respect envers les travailleurs et tout le monde.	Oui.	La qualité du service, ils sont très serviables surtout concernant l'échange et le remboursement de vêtements.
Entretien n°12	Oui. Dans tous les secteurs.	Le respect de la planète, etc.	Oui.	Collecte de vêtements : on peut ramener des vêtements que l'on utilise plus en échange d'un bon. Ils ont fait des vêtements en lin et on fait des pubs inclusives.
Entretien n°13	Oui. Et c'est encore plus important dans le prêt-à-porter. Mais, si elles ne le font pas ce n'est pas vraiment un problème car on ne s'en rendra pas compte. Mais si on le sait alors ça devient un problème.	Ça peut-être quelque chose d'intéressant pour choisir un produit. C'est produit en grande quantité donc ils utilisent plus de matières premières et les gens travaillent plus. Donc ça impacte le travail, la pollution, les salaires, etc.	Oui.	Collecte de vêtements pour les recycler et collection « Conscient » avec le logo vert pour dire qu'ils utilisent du coton bio (matières biologiques).
Entretien n°14	Oui. Dans tous les secteurs.	C'est plus respectueux de la planète, des animaux, des humains, etc. Ça veut dire qu'ils essayent de respecter les conditions	Non.	/

		humaines, les droits humains, la planète, etc.		
Entretien n°15	Oui. Dans tous les secteurs.	Une entreprise n'a plus trop le choix à l'heure actuelle. Elle a un gros impact sur les parties prenantes et la société a conscience des problèmes de pollution (récolte de coton, ...), de la délocalisation et des conditions de travail.	Oui.	Collecte de vêtements.

**b) Facteur économique**

→ Pour le premier canal : le site internet

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M				
	Présence			Perception
	Oui / Non	Thèmes	Texte / Visuel	
Entretien n°1	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°2	Oui.	- Satisfaction des clients. - Fournir des vêtements de qualité.	Texte.	Positive.
Entretien n°3	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°4	Oui.	- Économie circulaire.	Texte.	Négative car « il n'y a rien qui montre que derrière c'est réel. »
Entretien n°5	Oui.	- Payer un salaire minimum. - Sélection de fournisseurs de qualité (bien-être des animaux).	Texte.	Positive.
Entretien n°6	Oui.	- Collecte de vêtements.	Texte.	Positive.
Entretien n°7	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°8	Oui.	- Salaires.		Positive.
Entretien n°9	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°10	Oui.	- Salaires équitables. - Qualité des vêtements.	Texte.	Positive.
Entretien n°11	Oui.	- Élu entreprise éthique.	Texte.	Positive.
Entretien n°12	Non.	/	/	Aucune.

Entretien n°13	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°14	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°15	Non.	/	/	Négative car « ce n'est pas bien (...) c'est encore cacher des choses. » « Ça fait manœuvre trompeuse de ne pas parler de l'économie. »

→ Pour le deuxième canal : la page Facebook

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M				
	Présence			Perception
	Oui / Non	Thèmes	Texte / Visuel	
Entretien n°1	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°2	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°3	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°4	Oui.	- Recycler et réutiliser. - Production consciente et durable (matières durables, etc.)	Texte.	Positive.
Entretien n°5	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°6	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°7	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°8	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°9	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°10	Oui.	- Les femmes mises en avant dans les hauts postes.	Texte.	Positive.
Entretien n°11	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°12	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°13	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°14	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°15	Oui.	- Incitation à l'achat sur leur site internet.	Texte.	Positive.

→ Pour le troisième canal : le rapport de durabilité

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M					
Présence				Perception	
Oui / Non	Thèmes	Texte / Visuel			
Entretien n°1	Oui.	- Économie circulaire.	Texte.		Positive.
Entretien n°2	Oui.	- Délocalisation (« les usines sont dans les pays pauvres »).  - Satisfaction des clients. - Être + transparent et + honnête. - IA → prendre des décisions + durables dans leur chaîne de valeur.	Texte.		Négative  Et  Positive.
Entretien n°3	Non.	/	/		Aucune.
Entretien n°4	Oui.	- Économie circulaire. - Climat positif et le changement. - Transparence.	Texte.		Négative car pas convaincue.
Entretien n°5	Oui.	- Utilisation de l'IA. - Exploration d'un nouveau business model.	Texte.		Positive.
Entretien n°6	Oui.	- Nouveaux business models. - IA. - Recyclage.	Les deux : « Plus du texte, et aussi un peu avec les pictogrammes. »		Positive.

Entretien n°7	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°8	Oui.	- Nouveau business model.	Texte.	Aucune car elle n'a pas spécifié ce qu'elle en pensait précisément.
Entretien n°9	Oui.	- Industrie de la mode plus circulaire.	Texte.	Positive.
Entretien n°10	Oui.	- Salaires équitables. - Économie circulaire. - Nouveau business model.	Texte.	Positive.
Entretien n°11	Oui.	- Nouveau business model. - Industrie de la mode plus circulaire.	Texte.	Positive.
Entretien n°12	Oui.	- IA - Business model - Industrie de la mode circulaire.	Texte.	Négative car pas convaincue « ils peuvent dire tout ce qu'ils veulent, moi, personnellement, je prends tout ça au second degré. »
Entretien n°13	Oui.	- Économie équitable, circulaire. - Nouveau business model.	Les deux : texte, mots en gras et logos sur le côté.	Positive.
Entretien n°14	Non.	/	/	Aucune.
Entretien n°15	Non.	/	/	Négative car « ce n'est pas bien (...) c'est encore cacher des choses. » « Ça fait manœuvre trompeuse de ne pas parler de l'économie. »

**c) Facteur social**

→ Pour le premier canal : le site internet

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M				
Présence				Perception
Oui / Non	Thèmes	Texte / Visuel		
Entretien n°1	Oui.	- Monde plus équitable. - Interdiction du travail forcé. - Interdiction du travail des enfants. - Salaires équitables. - Bien-être des animaux.	Les deux car « Il y a des gens de différentes cultures. »	Positive.
Entretien n°2	Oui.	- Être plus équitables. - Salaires équitables. - Bonnes conditions de travail. - Pas de travail forcé. - Pas de travail d'enfants.	Plus le texte mais « il n'y a qu'une chose, c'est que quand tu vois l'homme, dans la partie "être équitable", on ne voit pas qu'il est heureux. »	Positive  Et  Négative.
Entretien n°3	Oui.	- Bien-être au travail. - Bien-être des animaux.	Texte.	Positive.
Entretien n°4	Oui.	- Bien-être animal. - Travail forcé. - Travail des enfants.	Texte.	Négative car « il n'y a rien qui montre que derrière c'est réel ». « Ils essaient clairement mais pour moi c'est un joli cadeau emballé et

				voilà. C'est pour rassurer. C'est juste ça, ça ne va pas plus loin. »
Entretien n°5	Oui.	- Conditions de travail. - 0 cas de travail d'enfants en 2019.	Les deux car « il y a des gens divers, un homme et une femme d'origine différente ».	Positive.
Entretien n°6	Oui.	- Bonnes conditions de travail : engagement, normes, etc. - Salaires équitables. - Respect des animaux.	Texte.	Positive.
Entretien n°7	Oui.	- Salaires équitables. - Bien-être animal. - Pas de travail d'enfants.	Les deux car « Il y a des personnes de différentes couleurs. »	Positive.
Entretien n°8	Oui.	- Salaires en fonction des compétences de chacun. - Représentants pour les ouvriers. - Travail forcé interdit. - Travail des enfants interdits. - Bien-être des animaux.	Texte.	Positive.
Entretien n°9	Oui.	- Pas de travail d'enfants. - Salaires équitables.	Les deux mais plus dans le texte mais « les photos reflètent quand même le social ».	Positive.
Entretien n°10	Oui.	- Respect des animaux. - Pas de travail d'enfants.	Les deux mais plus le texte. « On voit quand même des gens mais ce n'est pas beaucoup. »	Positive.
Entretien n°11	Oui.	- Salaires équitables. - Pas de travail forcé.	Texte.	Positive.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des animaux.</li> <li>- Entreprise éthique.</li> </ul>		
Entretien n°12	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des salariés.</li> </ul>	Les deux car « On voit des gens qui se prennent dans les bras ». « On voit une dame qui a l'air assez précaire ».	Négative car pas convaincue « ils veulent faire croire qu'ils sont respectueux ».
Entretien n°13	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect humain.</li> <li>- Salaires.</li> <li>- Pas de travail forcé.</li> <li>- Horaires.</li> <li>- Respect des animaux.</li> </ul>	Texte.	Positive.
Entretien n°14	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonnes conditions de travail.</li> <li>- Salaires équitables.</li> <li>- Pas de travail d'enfants.</li> <li>- Pas de travail forcé.</li> </ul>	Texte.	Négative car « il n'y a pas vraiment d'appui, on n'a pas vraiment de preuves de tout ça. »
Entretien n°15	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maltraitance des animaux</li> <li>- Conditions de travail.</li> <li>- Égalité des salaires.</li> </ul>	Les deux. « Déjà au moment où on parle des conditions de travail, mettre un homme de couleur noire c'est moyen. Après le bien-être des animaux, ça c'est logique qu'ils mettent un mouton. » « Les salaires équitables, ils mettent une Indienne, c'est bien la preuve qu'ils travaillent à l'autre bout du monde. »	Négative car « dans ma tête, H&M ne peut pas gérer 1200 entreprises à travers le monde et suivre la façon dont chaque travailleur est traité dans chaque entreprise. »

→ Pour le deuxième canal : la page Facebook

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M				
Présence				Perception
	Oui / Non	Thèmes	Texte / Visuel	
Entretien n°1	Oui.	- Diversité.	Les deux car « Il y a aussi des femmes, des hommes, encore une fois de tous les âges et de toutes les nationalités ». Mais, « sans le texte et le contexte je ne saurai pas associer ces images à ton sujet. »	Positive.
Entretien n°2	Oui.	- Valeur de l'amitié. - Position des femmes dans les postes à hautes responsabilités.	Texte.	Positive.

Entretien n°3	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en avant de l'humain (enfants, adultes, etc.).</li> <li>- Valeur de l'amitié.</li> <li>- Position des femmes dans les postes à hautes responsabilités → Leaders féminines.</li> </ul>	Les deux car « Ce sont les personnes qui sont mises en valeur dans les photos. »	Positive.
Entretien n°4	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise de position par rapport au travail des femmes → leaders féminines.</li> <li>- Diversité et ouverture (valeur de l'amour).</li> <li>- Faire ce qui est juste.</li> </ul>	Texte.	Positive.
Entretien n°5	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pratique du sport avec le yoga → prendre soin de soi.</li> <li>- Diversité (des gens de tous les âges, divers, etc.)</li> <li>- Mise en avant des femmes.</li> </ul>	Les deux car « il y a des profils divers et on peut le voir sur les photos. »	Positive.
Entretien n°6	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Égalité (des sexes, pas de racisme).</li> <li>- Diversité.</li> </ul>	Les deux car « avec des enfants et avec des gens ensemble. »	Positive.
Entretien n°7	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Égalité des sexes → Leaders féminines.</li> </ul>	Texte.	Positive.
Entretien n°8	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valeur de prendre soin des consommateurs.</li> <li>- Mise en avant des femmes.</li> </ul>	Texte.	Positive.
Entretien n°9	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclusion et diversité.</li> </ul>	Visuel car « il y a quand même de tous	Positive.

			les types : des petites, des grands, des blancs, des basanés, des noirs. »	
Entretien n°10	Oui.	- Une marque pour tout le monde → inclusive - Mise en avant des femmes. - Ambassadeurs (« des gens comme nous »)	Texte.	Positive.
Entretien n°11	Oui.	- Valeur de prendre soin de soi. - Position des femmes dans les postes à hautes responsabilités.	Les deux mais plus le texte. « Ils mettent des femmes en photos. »	Positive.
Entretien n°12	Oui.	- Position des femmes dans les postes à hautes responsabilités. - Ambassadeurs.	Les deux car « je le vois plus dans le visuel, par exemple avec les enfants et l'amitié, les ambassadeurs. Par contre avec les femmes, j'ai dû lire le texte	Positive.

			pour comprendre que c'était en lien avec ça. »	
Entretien n°13	Oui.	- Position des femmes dans les postes à hautes responsabilités → Leaders féminines.	Les deux.	Positive.
Entretien n°14	Oui.	- Valeurs de l'amour, prendre soin des autres, de l'amitié, être ensemble.	Les deux car « C'est coloré, sur les photos les mannequins sourient ».	Positive.
Entretien n°15	Oui.	- Défense de l'égalité. - Ambassadeurs. - Position des femmes dans les postes à hautes responsabilités. - Valeurs de l'amitié et de l'amour.	Les deux car « il y a beaucoup de gens d'âge et de types différents. »	Positive.

→ Pour le troisième canal : le rapport de durabilité

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M				
Présence				Perception
Oui / Non	Thèmes	Texte / Visuel		
Entretien n°1	Oui.	- Formations. - Dialogue avec les employés. - Sécurité des emplois.	Texte.	Positive.
Entretien n°2	Oui.	- Salaires plus bas → délocalisation dans les pays pauvres.  - Sûreté du travail. - Formations. - Programme de dialogue.	Texte.	Négative  Et  Positive.
Entretien n°3	Oui.	- Améliorer le dialogue et les relations des employés. - Salaires. - Formations.	Les deux avec « les trois petits logos ». Mais plus le texte « avec des chiffres. C'est plus parlant et puis ils mettent aussi certaines phrases en gras donc c'est pop out ! »	Positive.
Entretien n°4	Oui.	- Climat positif et le changement. - Égalité et la justice.	Texte.	Négative car pas convaincue.
Entretien n°5	Oui.	- Employés.	Texte.	Positive.

Entretien n°6	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bons salaires.</li> <li>- Bien-être des employés.</li> <li>- Sécurité de l'emploi.</li> <li>- Formations.</li> </ul>	Les deux avec « les pictogrammes. » « Ils ont mis une personne de couleur. » Mais plus le texte.	Positive.
Entretien n°7	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Égalité.</li> <li>- Dialogue.</li> <li>- Formation.</li> <li>- Sécurité du travail.</li> </ul>	Les deux car « le garçon peut-être pour le côté social. Et il y a aussi les pictogrammes. »	Positive.
Entretien n°8	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dialogue.</li> <li>- Formation.</li> <li>- Sûreté du travail des employés.</li> </ul>	Les deux car « il y a le symbole avec le cœur sur la main ». Mais plus le texte.	Positive.
Entretien n°9	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sûreté des salaires.</li> <li>- Formations.</li> <li>- Dialogue.</li> </ul>	Texte.	Positive. Sauf pour le nombre d'employés, elle est neutre car « Ça dépend s'ils sont bien payés et s'ils sont bien traités, oui c'est bien. »
Entretien n°10	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bien-être des employés.</li> <li>- Formations.</li> <li>- Sûreté du travail.</li> <li>- Dialogues.</li> </ul>	Texte.	Positive.
Entretien n°11	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bien-être des travailleurs.</li> <li>- Programmes de dialogues.</li> <li>- Formations.</li> </ul>	Texte.	Positive.
Entretien n°12	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Égalité.</li> <li>- Respect des salariés.</li> </ul>	Les deux car « le monsieur est de couleur de peau foncée donc ça fait	Négative.

			penser qu'ils ne sont pas racistes, tu avais dit un mot qui représente ça tantôt, je crois que c'était dans les valeurs. » → Inclusion / Diversité.	
Entretien n°13	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bien-être des employés.</li> <li>- Programme de dialogue.</li> <li>- Formations.</li> </ul>	Les deux car « il y a des trucs en gras et les logos ».	Positive.
Entretien n°14	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation.</li> <li>- Bonnes conditions de travail.</li> <li>- Dialogue.</li> </ul>	Texte.	Positive.
Entretien n°15	Oui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir un dialogue entre les travailleurs.</li> <li>- Formations.</li> <li>- Sûreté des salaires et donc des travaux.</li> </ul>	Les deux mais plus le texte. « Les symboles et je trouve qu'ils essaient trop de jouer l'égalité en montrant des personnes noires. »	Positive.

**d) Facteur écologique**

→ Pour le premier canal : le site internet

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M				
Présence				Perception
Oui / Non	Thèmes	Texte / Visuel		
Entretien n°1	Oui.	- Utilisation de matériaux durables (coton bio et polyester). - Recyclage. - Collecte de vêtements → pour les recycler.	Les deux car « il y a du brun et du vert ce qui fait penser à la nature. »	Positive.
Entretien n°2	Oui.	- Prises de décisions plus respectueuses pour l'environnement. - Utilisation de matériaux recyclés ou durables (coton, polyester bio, etc.) - Recyclage de vêtements.	Texte.	Positive.
Entretien n°3	Oui.	- Recyclage (l'écologie).	Les deux	Positive.
Entretien n°4	Oui.	- Recyclage et réutilisation. - Réduction de l'empreinte écologique. - Écologie et durable.	Texte.	Négative car pas convaincue.
Entretien n°5	Oui.	- Collection durable.	Texte.	Positive.
Entretien n°6	Oui.	- Recyclage.	Texte.	Positive.

		- Utilisation de matériaux recyclés (coton).		
Entretien n°7	Oui.	- Utilisation de matériaux recyclés. - Concept Conscious avec du coton bio.	Les deux car « on voit des feuilles, des piles de vêtements », « ce sont des couleurs assez neutres, ils utilisaient moins de produits pour transformer des couleurs qui n'existent pas forcément. »	Positive.
Entretien n°8	Oui.	- Recycler des vêtements. - Utiliser du coton bio et des matières plus naturelles.	Texte.	Positive.
Entretien n°9	Oui.	- Recyclage. - Utilisation de matières recyclées et naturelles.	Plus le texte car « c'est en lisant que l'on comprend. Même si les photos reflètent quand même ».	Positive.
Entretien n°10	Oui.	- Collecte de vêtements. - Location.	Les deux car « c'est vert, on voit les animaux, etc. ».	Positive.
Entretien n°11	Oui.	- Recycler des vêtements → Collecte de vêtements. - Utilisation de matières recyclables.	Texte.	Positive.
Entretien n°12	Oui.	- Respect de la nature.	Les deux car « l'écologie je la vois dans le vert et le beige, il y a une feuille et des raisins et des animaux. »	Positive.
Entretien n°13	Oui.	- Produits recyclés et bio.	Texte.	Positive.

		- Reprendre les vêtements → Collecte de vêtements.		
Entretien n°14	Oui.	- Utilisation de matières plus durables (coton bio, feuilles d'ananas, etc.).	Texte.	Négative car pas convaincue : « C'est bien qu'ils essayent de changer mais je pense que c'est un peu trop beau pour que tout soit réel, en fait. »
Entretien n°15	Oui.	- Recycler et réutiliser les vêtements. - Utilisation de matériaux durables.	Texte.	Négative car pas convaincue.

→ Pour le deuxième canal : la page Facebook

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M				
Présence				Perception
Oui / Non	Thèmes	Texte / Visuel		
Entretien n°1	Oui.	- Recyclage.	Les deux car ils sont complémentaires. « Il y a du vert, du bleu, du brun, du jaune, du blanc donc ça me fait penser à la nature. »	Positive.
Entretien n°2	Oui.	- Utilisation de matières durables et naturelles (coton et polyester bio). - Recyclage.	Plus le texte et un peu dans le visuel via les vêtements.	Positive.
Entretien n°3	Oui.	- Recyclage. - Utilisation de coton recyclé.	Texte.	Positive.
Entretien n°4	Oui.	- Recyclage. - Collection plus durable. Collection « conscious ». - Utilisation de matériaux recyclés et plus écologiques (coton recyclé et du lin). - Faire le tri et réutiliser.	Les deux car « on montre le vêtement sans trop de superflu ».	Positive. Elle est plus convaincue car il y a des preuves : « il y a des collections qui sont mises en place, des vêtements qui sont faits de matières durables ou recyclées. »

Entretien n°5	Oui.	- Collection conscious exclusive. - Recyclage. - Faire du tri.	Les deux car « au niveau couleur, c'est aussi des couleurs très naturelles, beige, clair. »	Positive.
Entretien n°6	Oui.	- Vêtements recyclés. - Innovation. - Utilisation de matières durables.	Texte.	Positive.
Entretien n°7	Oui.	- Utilisation de matières durables et recyclées (coton et polyester recyclés).	Texte.	Positive.
Entretien n°8	Oui.	- Tri de vêtements. - Recycler des vêtements. - Utilisation de matières durables (polyester recyclé).	Texte.	Positive.
Entretien n°9	Oui.	- Vêtements recyclés. - Collection conscious.	Les deux car « on voit le t-shirt recyclé et la collection “conscious”, durable. ».	Positive.
Entretien n°10	Oui.	- Utilisation de coton et de polyester bio ou recyclés.	Texte.	Positive.
Entretien n°11	Oui.	- Utilisation de matières de tissus écologiques.	Texte.	Positive.
Entretien n°12	Oui.	- Recyclage → Vêtements recyclés. - 11 <sup>ème</sup> collection conscious exclusive → Collection responsable. - Faire le tri dans les vêtements.  - Utilisations de matières naturelles (lin et coton bio).	Les deux car les « couleurs font penser à la nature, en mode sépia » et « il y a des photos dans un jardin, au bord d'une piscine, au bord de la mer ».	Positive  Et  Négative car pas cohérent, pas convainquant : « pour

			Mais « plus dans le texte avec des termes comme recyclé, conscient, durable, etc. »	moi, ce n'est pas H&M qui va faire des produits ultra écologiques. »
Entretien n°13	Oui.	- Utilisation de matières naturelles et bio. - Recyclage.	Texte.	Positive.
Entretien n°14	Oui.	- Utilisation de matières durables et recyclées.	Texte.	Positive.
Entretien n°15	Oui.	- Utilisation de matières durables (coton recyclé, etc.)	Les deux car « à travers des couleurs vertes et bleues et les paysages de nature. »	Négative car elle n'est pas convaincue. « Comment je pourrais en être sûre »

→ Pour le troisième canal : le rapport de durabilité

Perception de la RSE dans les supports de communication RSE de la marque H&M				
Présence				Perception
Oui / Non	Thèmes	Texte / Visuel		
Entretien n°1	Oui.	- Recyclage. - Utilisation de matériaux naturels (ananas, agrumes, etc.)	Les deux car « Ils montrent la nature avec la fleur et les couleurs ». Mais plus le texte.	Positive.
Entretien n°2	Oui.	- Recyclage. - Utilisation de matières naturelles et durables (ananas, etc.) - Système de vente et de location.	Texte.	Positive.
Entretien n°3	Oui.	- « Circular fashion industry ». - Recyclage. - Collecte de vêtements. - Utilisation de matières durables et naturelles.	Les deux avec « les petits logos. » Mais plus le texte.	Positive.
Entretien n°4	Oui.	- Économie circulaire. - Climat positif et un changement. - Écologie.	Les deux mais plus le texte. « La fleur oui ça fait écolo, ça rappelle le vert » et « le vert fait penser au durable ».	Négative car pas convaincue « ça ne me convainc pas. »
Entretien n°5	Oui.	- Recyclage. - Utilisation de matériaux naturels.	Texte.	Positive.

Entretien n°6	Oui.	- Utilisation de matières durables (ananas, etc.). - Recyclage.	Les deux car il y a les « pictogrammes » et « ils ont fait ressortir la nature avec la fleur. » Mais plus le texte.	Positive.
Entretien n°7	Oui.	- Service de location et de réparation. - Recyclage (ananas, agrumes, algues, etc.).	Les deux car il y a des chiffres, mots en gras, les pictogrammes, « la fleur qui peut donner un peu cette idée de nature et d'écologie ».	Positive.
Entretien n°8	Oui.	- Recyclage. - Utilisation de matières naturelles (ananas, agrumes, etc.).	Les deux car il y a « le symbole de la planète et la fleur ». Mais plus le texte.	Positive.
Entretien n°9	Oui.	- Recyclage.	Les deux car « la fleur peut faire penser à l'environnement ». Mais plus le texte.	Positive.
Entretien n°10	Oui.	- Recyclage. - Utilisation de matières naturelles (ananas, etc.).	Texte.	Positive.
Entretien n°11	Oui.	- Collecter des vêtements. - Recycler les vêtements. - Utilisation de matières durables.	Les deux car « la fleur peut être comparée à de l'herbe » et « le vert pour l'écologie. ». Mais plus le texte.	Positive.
Entretien n°12	Oui.	- Recycler et réutiliser des vêtements. - Utilisation de matériaux durables. - Service de location et de réparation.	Les deux car « la couleur, on dirait un vieux papier comme ça, donc ça fait penser au papier recyclé » et « il y a la fleur aussi ».	Négative car n'y croit pas : « ils peuvent dire tout ce qu'ils veulent, moi, personnellement, je prends tout ça au second degré ». « Je prends ça vraiment avec des pincettes.

Entretien n°13	Oui.	- Recyclage. - Utilisation de matières durables.	Les deux car il y a des mots en gras, « il y a l'image avec un jean et une fleur (...) avec un côté nature » et il y a aussi les « logos sur le côté ». « Les deux apportent quelque chose. »	Positive.
Entretien n°14	Oui.	- Recyclage. - Collecte de vêtements. - Utilisation de matières durables.	Les deux car « le petit tournesol, voilà, ce sont les fleurs, la nature et la joie ». « Le jean, je pense que c'est par rapport à leurs vêtements qu'ils recyclés et qui sont réutilisés. »	Positive.
Entretien n°15	Oui.	- Recyclage. - Utilisation de matières plus durables (ananas, algues, etc.).	Les deux avec « les symboles » et « le fait de mettre un tournesol, ce n'est pas dingue. » Mais + dans le texte.	Négative car elle attend plus d'informations pour être convaincue.

✚ Annexe n°22 : Résumé de la grille d'analyse des 2<sup>me</sup> et 3<sup>me</sup> hypothèses

→ Personnalité de la marque

	Traits de caractère	Image	Réputation	Opinion de la marque
Entretien n°1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeune.</li> <li>- Féminine.</li> <li>- Simple.</li> <li>- Pas trop cher</li> <li>- Joli.</li> </ul>	+	+	Neutre. « Je n'en pense pas grand chose. »
Entretien n°2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversifiée.</li> <li>- Jeune.</li> <li>- Féminine.</li> <li>- Basique.</li> <li>- Silencieuse.</li> <li>- Perdure dans le temps.</li> <li>- Belle.</li> <li>- Calme.</li> <li>- Douce.</li> <li>- Courageuse.</li> <li>- Pas évolutive.</li> <li>- Raisonnable.</li> <li>- Neutre (pour tout le monde)</li> </ul>	+ « Je ne vois pas de négatif concernant H&M. »	+	+ « J'aime bien et franchement je ne suis jamais déçue. »
Entretien n°3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversifiée.</li> <li>- Abordable.</li> <li>- Passe-partout.</li> <li>- Simple.</li> <li>- Discrète.</li> <li>- Ne tape pas à l'œil / se fond dans la masse.</li> <li>- Jeune.</li> <li>- Féminine.</li> <li>- Basique.</li> <li>- Tendance mais rien de « flash ».</li> </ul>	+	+ « Je n'ai jamais vraiment entendu parler de choses négatives à part le scandale avec l'usine mais j'ai l'impression que c'est quelque chose qui ne concerne pas directement le consommateur	Neutre. « Je ne suis pas non plus une grande fan de shopping donc comme j'ai dit quand j'ai besoin de quelque chose d'utile je vais là-bas. Donc vu que je n'y vais pas beaucoup, je n'ai pas encore eu d'expérience négative. À chaque fois que j'y vais,

			ur donc par rapport à la réputation de leurs vêtements et tout ça, je n'ai jamais vraiment entendu de choses négatives. »	je suis satisfaite. »
Entretien n°4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basique.</li> <li>- Féminine.</li> <li>- Jeune.</li> <li>- Originale.</li> <li>- Diversifiée.</li> <li>- Compétitive.</li> <li>- Low-cost.</li> <li>- Accessible.</li> <li>- Égoïste.</li> <li>- Égocentrique.</li> <li>- Mauvaise.</li> <li>- menteur.</li> <li>- Superficielle.</li> </ul>	-	Ni + ni -	-
Entretien n°5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Simple.</li> <li>- Abordable.</li> <li>- Jeune.</li> <li>- Féminine.</li> <li>- Puissante.</li> <li>- Imposante.</li> <li>- Extravertie.</li> <li>- Ouverte d'esprit.</li> </ul>	<p>+</p> <p>- pour les conditions de travail des ouvriers.</p>	+	<p>+</p> <p>« Je n'ai jamais eu de problème avec eux et j'ai toujours eu un retour positif. »</p>
Entretien n°6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Simple.</li> <li>- Abordable.</li> <li>- Basique.</li> <li>- Jeune.</li> <li>- Féminine.</li> <li>- Fait du bruit.</li> <li>- Se met en avant.</li> <li>- N'assume pas ses erreurs.</li> </ul>	-	+	<p>Neutre.</p> <p>« Avec ce que j'ai entendu, les scandales, etc. »</p>
Entretien n°7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abordable.</li> <li>- Féminine.</li> <li>- Jeune.</li> <li>- N'évolue pas/vieillot.</li> <li>- Se conforme/s'adapte à tout le monde.</li> <li>- Réservée</li> </ul>	<p>+</p> <p>« Ça stagne et ça n'évolue plus. »</p>	<p>+</p> <p>« Elle n'a pas qu'elle a une très bonne réputation mais elle n'a pas non plus une</p>	<p>+ et neutre.</p>

			mauvaise réputation. »	
Entretien n°8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Féminine.</li> <li>- De tout âge.</li> <li>- S'adapte à tout le monde.</li> <li>- Provient d'Asie.</li> <li>- Vicieuse.</li> <li>- Abordable.</li> <li>- Diversifiée.</li> <li>- Égoïste.</li> <li>- Cupide.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ pour les vêtements</li> <li>- pour les employés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+</li> <li>« Se trouve partout dans le monde. »</li> </ul>	Neutre « Il y a + et du -. »
Entretien n°9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basique.</li> <li>- Jeune.</li> <li>- Féminine.</li> <li>- Diversifiée.</li> <li>- Excentrique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Nouveaux vêtements mais toujours des basiques, un peu de tout et les pubs sont +</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+</li> </ul>	+
Entretien n°10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basique/simple.</li> <li>- Un peu original.</li> <li>- Féminine.</li> <li>- Jeune adulte.</li> <li>- Classe.</li> <li>- Froide / pas chaleureuse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neutre + Car la qualité n'est pas top, personnel pas très agréable, magasin trop rempli.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+</li> </ul>	-
Entretien n°11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abordable.</li> <li>- À la mode.</li> <li>- Féminine.</li> <li>- adolescente et adulte.</li> <li>- Basique/simple.</li> <li>- N'évolue pas beaucoup.</li> <li>- Pour tout le monde/ diversifiée.</li> <li>- Accueillante/souriante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Sauf pour le scandale avec la pub jugée raciste.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+</li> <li>« Une des grosses enseignes. »</li> </ul>	Neutre. « Style vestimentaire change. »
Entretien n°12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeune adulte.</li> <li>- Basique.</li> <li>- N'évolue pas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « Par rapport</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+</li> <li>« Vêtements pas chers. »</li> </ul>	Neutre et -.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Irrespectueuse (qui fait des crasses, ne respecte pas, etc.).</li> <li>- Économe/cupide.</li> </ul>	<p>aux conditions de production des vêtements »</p> <p>+ « Pour les vêtements et articles qu'ils vendent, là j'ai une bonne image. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « Conditions de production des vêtements. »</li> </ul>	
Entretien n°13	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Simple/basique</li> <li>- Adolescents et jeunes adultes.</li> <li>- Femmes et hommes.</li> <li>- Appréciée.</li> <li>- Que l'on voit souvent.</li> <li>- Décontractée.</li> <li>- Souriante.</li> </ul>	<p>+ « Elle a évolué dans le bon sens. »</p>	<p>+</p>	<p>+ « Je savais déjà qu'ils voulaient faire des efforts sur leur responsabilité . »</p>
Entretien n°14	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abordable.</li> <li>- À la mode.</li> <li>- Jeunes et adultes.</li> <li>- Féminine.</li> <li>- Basique.</li> <li>- Compétitive.</li> <li>- Envahissante.</li> <li>- N'évolue plus.</li> <li>- Sociable.</li> </ul>	<p>+ « Mais quand on creuse, elle n'est pas si bonne que ça. »</p>	<p>+</p>	<p>Neutre. « C'est pratique mais j'y vais moins qu'avant. »</p>
Entretien n°15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversifiée.</li> <li>- Abordable.</li> <li>- Simple.</li> <li>- Féminine.</li> <li>- Étudiante.</li> <li>- Fourbe/vicieuse/trompeur.</li> <li>- Joyeuse/bonne humeur.</li> </ul>	<p>+ « Ça, ça va. Je n'ai pas non plus quelque chose de péjoratif qui me vient à l'esprit quand je pense à H&amp;M. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « Suite aux scandales. »</li> </ul>	<p>-</p>

→ Confiance avant d'avoir montré les supports RSE

	Bienveillance	Crédibilité	Intégrité
Entretien n°1	Oui : - Abordable. - Valeurs.	Oui : - Bonne qualité pour le prix.	Oui : - Valeurs
Entretien n°2	Oui : - Pas cher. - SAV + → rapporter les vêtements et se faire rembourser facilement. - Pour tout le monde.	Oui : - Qualité moyenne mais résistants. - SAV + → rapporter les vêtements et se faire rembourser  Non : - Pas bien organisé des fois.	Non : - Valeurs + (bien-être du personnel, ne pense pas qu'à surpasser les autres) mais ne sait pas si c'est réellement respecté.  Oui : - À confiance en H&M.
Entretien n°3	Oui : - Assez abordable.	Oui : - Pas de problème pour la qualité des vêtements.	Oui : - Fait confiance.  Non : - Ne sait pas si conforme aux normes.
Entretien n°4	Non : - Délocalisation.  Oui : - Ils touchent un large public. - Ça dépanne et ça permet de se refaire une garde-robe pour rien du tout. - RSE comme les autres.	Non : - Qualité pas terrible. - Production → grande multinationale → ne changent pas les choses alors qu'ils en ont les moyens.	Non : - Ne pense pas qu'ils se soient remis totalement en question après les scandales. - Ne croit pas qu'ils respectent l'individu, l'environnement, les employés, etc. → « C'est faux ». - Pas de relation de confiance. - Valeurs sont fausses. - Ils mentent et sont superficiel.
Entretien n°5	Oui : - Pas très cher. - Application disponible pour le shopping. - SAV +  Non :	Oui : - SAV + - Jamais de mauvaises expériences.	Oui : - Applique ses valeurs dans les grandes lignes. - Respect des employés, elle ne sait pas.

	- Non-respect des droits des travailleurs (salaires, etc.).		- Simple, intègre, simple, diversité et inclusion → H&M applique à travers les vêtements et leur promotion. - Fait confiance à H&M mais garde un esprit critique.
Entretien n°6	Non : - Pub raciste.	Non : - Rapport qualité/prix pas top. - Magasin pas organisé. - Vêtements très basiques et standards. - Ils ne retiennent pas les leçons du passé.	Non : - Pense qu'ils ne sont pas en règles avec eux-mêmes suite aux scandales → Disent des choses qu'ils ne font pas.  Oui : - À envie de les croire mais reste sur ces gardes.
Entretien n°7	Non : - Vêtements pas cher → salariés pas bien payés. - Pub jugée raciste  Oui : - Magasin pour tout type de personne.	Oui : - Bonne qualité.	Non : - Les grandes enseignes ne sont pas intègres → Les travailleurs et les polémiques.
Entretien n°8	Non : - Vêtements produits dans des pays où les conditions sont exécrables. - Pas d'égalité entre producteurs et acheteurs.  Oui : - Pas cher.	Oui : - Rapport qualité/prix correct.	Non : - Doute des valeurs, pas de preuves. - Pense qu'ils ont menti ou caché plein de choses (scandales).
Entretien n°9	Oui : - Bon marché.	Non : - Qualité pas top.  Oui : - Ambiance agréable dans le magasin.	Non : - Doute de l'honnêteté de H&M : respect de l'individu avec les employés exploités en Asie.  Oui :

			- Fait confiance sinon elle ne fait plus confiance à personne.
Entretien n°10	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vêtements pas chers.</li> <li>- Grosse quantité donc pour tout le monde.</li> <li>- Site internet +</li> </ul> <p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marque qui pense à se faire de l'argent au détriment des conditions de travail des employés.</li> </ul>	<p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les vendeuses ne sont pas toujours agréables.</li> <li>- Qualité pas top.</li> <li>- Agencement du magasin désordonné.</li> </ul>	<p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Car la marque a un discours responsable mais il y a des gens qui travaillent pour 2€.</li> </ul> <p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La marque est vraiment simple donc ça c'est vrai et c'est accessible aussi.</li> </ul>
Entretien n°11	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prix correct.</li> </ul> <p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toujours les mêmes modèles qui reviennent.</li> <li>- Pub jugée raciste.</li> </ul>	<p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agencement désordonné du magasin.</li> </ul> <p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vendeuses à l'écoutes et serviables.</li> <li>- SAV +</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fait confiance.</li> </ul>
Entretien n°12	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promotions.</li> <li>- Collecte de vêtements → Bons.</li> </ul> <p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Production dans les pays du tiers-monde.</li> <li>- Pas de proximité avec la marque.</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bon rapport qualité/prix.</li> </ul> <p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les articles ne sont pas mis en valeur.</li> </ul>	<p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas confiance aux grandes enseignes → ne pensent qu'à leur économie.</li> <li>- Ne croit pas qu'ils respectent la planète et leurs employés.</li> </ul>
Entretien n°13	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prix intéressants.</li> <li>- Style de vêtements simple et passe-partout → pour tout le monde.</li> <li>- Évolue bien avec le marché.</li> <li>- Efforts pour l'écologie : recyclage, collection durable, etc.</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolue bien avec le marché.</li> <li>- Ambiance dans le magasin agréable.</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fais confiance, pas de raison pour ne pas le faire ni de le faire → Bonne image et bonne notoriété.</li> </ul>

Entretien n°14	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prix abordables.</li> </ul> <p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fabrication en Chine par des enfants mal payés dans des mauvaises conditions.</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bon rapport qualité/prix.</li> <li>- Bonne ambiance dans le magasin</li> </ul>	<p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scandales → mensonges.</li> </ul> <p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne mentent pas sur la qualité des vêtements.</li> </ul>
Entretien n°15	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beaucoup de choix.</li> <li>- Abordable.</li> <li>- Collecte de vêtements pour les recycler.</li> </ul> <p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supply chain (délocalisation).</li> <li>- Conditions de travail.</li> <li>- Travail d'enfants.</li> <li>- Beaucoup de fournisseurs.</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapport qualité prix correcte.</li> </ul> <p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agencement → bazar.</li> </ul>	<p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Essayent de cacher des choses (font des actions pour déculpabiliser les gens.)</li> <li>- Doute du respect des valeurs.</li> <li>- Grande enseigne, produits pas chers → pas besoin d'avoir confiance.</li> </ul>

→ Confiance après avoir montré les supports RSE

	Bienveillance	Crédibilité	Intégrité
Entretien n°1	Oui : - Bien-être des gens. - Attention aux animaux. - Salaires. - Collecte de vêtements.	Oui : - Fiable car ils ont fait des analyses pour dire ces actions.	Oui : - H&M applique ce qu'elle dit.
Entretien n°2	Oui : - Satisfaire les clients. - Sûreté du travail des employés. - Formations et dialogue.  Non : - Délocalisation → ouvriers du tiers-monde (-)	Oui : - Fournir des vêtements de qualité.	Non : - Doute du discours. - Choses cachées.
Entretien n°3	Oui : - Suit la tendance. - Est transparente. - Salaires équitables, bonnes conditions, etc. - Bien-être des animaux. - Ecologique. - Axé sur l'humain et le social.	Ne sait pas : - Peu de communication.	Oui : - Envie de les croire.
Entretien n°4	Non : - Elle ne croit pas ce qu'ils disent sur le social (travail forcé et des enfants) à cause des scandales. - H&M prend en compte la RSE (social et écologique) mais ce n'est pas authentique.	Oui et non : - Ils parlent de RSE et de ce qu'ils mettent en place pour l'écologie mais c'est juste sur le papier.	Non : - Pas de preuves suffisantes (sauf Facebook). - Pas confiance. - Pas convaincue.
Entretien n°5	Oui : - Efforts pour l'environnement.	Oui et non : - Arguments factuels, des	Oui : - A confiance en H&M.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efforts pour les conditions de travail.</li> <li>- Respect des animaux.</li> </ul>	chiffres mais il faut voir si c'est vrai.	- Garde un esprit critique.
Entretien n°6	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Très écologique.</li> <li>- Font attention à leur personnel.</li> <li>- Donne l'impression d'être le magasin de rêve.</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promeut la diversité.</li> <li>- Pas d'inégalité.</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reste honnêtes dans leurs actions (20% de coton recyclé dans un produit)</li> </ul> <p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doute de la véracité des faits (respect des employés et animaux).</li> <li>- Ca a l'air d'être le magasin de rêve mais il y a eu des scandales.</li> <li>- N'appliquent pas leurs valeurs → promettent trop de choses et ce n'est pas possible de respecter.</li> </ul>
Entretien n°7	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salaires équitables.</li> <li>- Pas de test sur animaux.</li> <li>- Pas de travail d'enfants.</li> <li>- Efforts dans le social et l'écologie.</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Précurseurs de l'action avec le climat et tout.</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il y a une cohérence.</li> </ul> <p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doute car elle ne sait pas vérifier ce que H&amp;M dit.</li> </ul>
Entretien n°8	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Essayent de changer les choses.</li> <li>- Efforts pour l'écologie : recycler, etc.</li> <li>- Efforts pour le social : salaires, syndicats, travail forcé et des</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ils ont l'air de se remettre en question.</li> </ul>	<p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doute de ce qu'ils font réellement → magouilles.</li> </ul>

	<p>enfants interdits, mise en avant des femmes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bien-être des animaux.</li> </ul>		
Entretien n°9	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recyclage.</li> <li>- Pas de travail d'enfants.</li> <li>- Diversité dans les pubs.</li> </ul>	<p>Non.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elle espère que c'est vrai donc elle n'est pas sûre.</li> </ul>	<p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne sait pas si c'est vrai.</li> <li>- Pas de preuves.</li> <li>- Ne sait pas si les employés sont bien traités.</li> </ul>
Entretien n°10	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collecte de vêtements → Bons.</li> <li>- Respect des animaux.</li> <li>- Pas de travail d'enfants.</li> <li>- Salaires équitables.</li> <li>- Femmes mises en avant.</li> </ul>	<p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ils disent être simples mais leurs pubs montrent des endroits luxueux (FB).</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- C'est bien pour tout le monde comme ils disent.</li> </ul> <p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne sait pas d'où viennent les vêtements.</li> </ul>
Entretien n°11	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salaires équitables, pas de travail forcé, équitabilité.</li> <li>- Respect des animaux.</li> <li>- Prennent soin et sont attentifs aux clients en leur donnant des conseils.</li> <li>- Efforts écologiques.</li> </ul>	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entreprise éthique.</li> <li>- Manque d'informations dans le magasin.</li> </ul>	<p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne sait pas si les valeurs et discours sont réellement mis en application.</li> </ul>
Entretien n°12	<p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interdiction du travail forcé et des enfants.</li> <li>- Bon traitement des animaux.</li> <li>- Mise en avant des femmes.</li> <li>- Collection durable.</li> <li>- Ambassadeurs.</li> </ul>	<p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leur production n'est pas consciente (délocalisation).</li> <li>- Ils ne sont pas équitables → les salariés du tiers-monde.</li> <li>- Ne croit pas qu'ils soient éthiques.</li> </ul>	<p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne croit pas le discours de H&amp;M « c'est du blabla. », ils se justifient beaucoup.</li> <li>- Doute du nombre de tonnes de vêtements collectés, du</li> </ul>

		- Pas des produits écologiques.	respect des animaux. - Ne fait pas confiance aux grandes enseignes → privilégie leurs intérêts à ceux des employés et des consommateurs.
Entretien n°13	Oui : - Recyclage. - Collecter des vêtements. - Respect des humains : salaire, pas de travail forcé, animaux. - Informe les consommateurs sur FB (pas uniquement de la pub.) - S'intéresse aux gens : faire du sport, conseils, etc.	Non : - Rapport fait par H&M et non une source externe.	Oui : - Fait confiance car bonne image et bonne notoriété.
Entretien n°14	Oui : - Efforts au niveau social pour changer : salaires, bonnes conditions, etc. - Efforts au niveau écologique : bio, etc. - Valeurs : amitié, amour, prendre soin des autres, etc.	Non : - Pas de preuves.  Oui : - Se remettent en question et essayent de changer par des actions.	Non : - Donnent l'impression du magasin parfait mais ne pense pas que ce soit vrai → prix ? - Pas de preuves pour vérifier.
Entretien n°15	Oui : - Recycler et réutiliser des vêtements. - Pas de maltraitance des animaux, bonnes conditions de travail, égalités des salaires, ...	Oui : - Entreprise désignée éthique par Ethisphere → +convainquant. - Exemples concrets : ambassadeurs, femmes leaders, diversité → + convainquant	Non : - Elle est septique : ils parlent d'actions qui sont l'inverse des scandales. - Il y a des chiffres mais il n'y a pas de preuves.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en avant des femmes.</li> <li>- Valeurs de l'amour et l'amitié.</li> </ul> <p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ils font passer les mauvaises choses pour des choses normales (délocalisation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chiffres concrets.</li> </ul> <p>Non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pas crédibles le nombre de fournisseurs pour savoir gérer leur bon traitement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manœuvre trompeuse de ne pas parler de l'économie → veulent se faire un max d'argent.</li> <li>- N'a pas confiance car ils ont déçu par le passé.</li> </ul> <p>Oui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Honnête sur le nombre de fournisseurs.</li> <li>- Transparence → Index (jugée par une source externe.)</li> </ul>
--	--	--	---

→ Engagement avant d'avoir montré les supports RSE

	Volonté de poursuivre une relation				Volonté de résister aux changements
	Volonté de poursuivre une relation avec la marque	Défendre la marque / Recommandation	Satisfaction	Client depuis combien de temps	
Entretien n°1	Consommatrice. « Une à deux fois par an. » → Occasionnelle.	Oui : - Vêtements jolis et pas chers.	Oui.	Entre 5 et 10 ans.	Non : - Différents magasins « pour voir d'autres choses aussi. » - Prix prime.
Entretien n°2	Consommatrice. « Une fois tous les deux, trois mois. » → Occasionnelle.	Oui.	Oui.	Au moins 15 ans.	Non : - Différents magasins car « il n'y a quand même pas toujours tout chez H&M ». - Prix prime.
Entretien n°3	Consommatrice. « Une fois tous les trois mois. » → Occasionnelle.	Oui : - Abordable et utile.	Oui.	9 ans.	Non : - Différents magasins. - Prix prime. - Utilité des vêtements.
Entretien n°4	Consommatrice. « Une ou deux fois par an. » → Occasionnelle.	Non. Mais pour les petits budgets oui parce qu'il y a des gens qui sont dans des situations	Non.	10 ans.	Non : - « mais si je pouvais les boycotter, je le ferais ! »

		financières compliquées et Ça dépend à qui je m'adresserai à mon avis. »			- Prix prime. - Différents magasins low-cost, il n'y a pas de différence.
Entreti en n°5	Consommat rice. « Une fois tous les deux mois. » → Occasionnel le.	Oui : - Aime le style. - Pas cher. - H&M commence à faire une gamme « conscious » . Non : - Pas éthique : droits des travailleurs. - N'évolue pas assez vite.	Oui - Rapport qualité/prix correct. - SAV +.	+ de 8 ans.	Non : - Différents magasins. - Prix prime.
Entreti en n°6	Consommat rice. « Une fois tous les deux mois. » → Occasionnel le.	Oui : - Pour des vêtements basiques ou utiles.	Mitigée : - Qualité pas vraiment toujours top. - Rapport/qu alité prix n'est pas top.	+ de 10 ans.	Non : - Différents magasins. - Prix prime.
Entreti en n°7	Consommat rice. « Trois ou quatre fois par an. » → Occasionnel le.	Non : - « Ils n'évoluent pas. » - « C'est un peu vieillot. »	Oui : - Bonne qualité.	8 ans.	Non : - Différents magasins. - Prix prime.

Entreti en n°8	Consommat rice. « Deux ou trois fois par an. » → Occasionnel le.	Non : - Arrêter de favoriser un marché inégal entre producteurs et acheteurs.	Oui.	+ de 10 ans.	Non : - Différents magasins et + Zara. - Prix prime. - Si + d'argent, elle n'irait pas
Entreti en n°9	Consommat rice. « Tous les deux, trois mois. » → Occasionnel le.	Non : « Parce que souvent ça vient du Bangladesh ou des pays ainsi donc je suppose que les ouvriers ne touchent pas un énorme salaire. »	Oui.	8 ans.	Non : - Différents magasins. - Prix prime.
Entreti en n°10	Consommat rice. « Deux à trois fois par an. » → Occasionnel le.	Non. - Qualité pas top. - Personnel pas agréable. - Agencement désordonné.  Oui « pour des personnes qui veulent des basiques pas trop cher. »	Non : - Qualité pas top.	+ de 18 ans.	Non : - Différents magasins comme Zara. - Prix prime. - N'y va plus beaucoup.
Entreti en n°11	Consommat rice. « Une à deux fois par mois. » → Régulière.	Oui : - Bon rapport qualité/prix.	Oui.	6 ans.	Non : - Prix prime. - Différents magasins → diversifie r, meilleure qualité.

Entretien n°12	Consommatrice. « Une fois tous les deux mois. » → Occasionnelle.	Oui : - Bon rapport qualité/prix.	Oui.	12 ans.	Non : - Prix prime. - Différents magasins.
Entretien n°13	Consommatrice. « Une à deux fois par mois. » → Régulier	Oui.	Oui.	13 ans.	Non : - Prix prime. - D'autres magasins. - Achète moins maintenant.
Entretien n°14	Consommatrice. « Une fois toutes les deux semaines. » → Régulière.	Oui : « Pour des vêtements pas trop chers. »	Oui. - Vendeuses correctes. - Magasin propre. - SAV + - Vêtements corrects.	4 ans.	Non : - J'achète moins. - D'autres magasins. - Prix prime.
Entretien n°15	Consommatrice. « Une fois par mois. » → Régulière.	Non : - question responsabilité pas la meilleure.	Oui.	+ de 20 ans.	Non : - Prix prime. - Différents magasins. - Privilégiera un magasin + respectueux des conditions de travail des employés quand elle aura un salaire.

→ Engagement après avoir montré les supports RSE

	Volonté de poursuivre une relation				Volonté de résister aux changements
	Volonté de poursuivre une relation avec la marque	Défendre la marque / Recommandation	Satisfaction	Client depuis combien de temps	
Entretien n°1	Consommatrice.	Oui.	/	/	Non : - Différents magasins « pour voir d'autres choses aussi. » - Prix prime.
Entretien n°2	Consommatrice.	Oui.	/	/	Non : - Différents magasins. - Prix prime.
Entretien n°3	Consommatrice.	Oui. « D'autant plus vu que je ne vois que des choses positives. »	/	/	Non : - Différents magasins. - Prix prime. - Utilité des vêtements.
Entretien n°4	Consommatrice.	Oui juste pour des personnes qui seraient plus dans le besoin et ayant moins de budget je recommanderais la marque. Mais ça s'arrêterait là.	/	/	Non : - « mais si je pouvais les boycotter, je le ferais ! » - Prix prime. - Différents magasins low-cost, il n'y a pas de

					différence .
Entreti en n°5	Consommatrice.	Oui.	/	/	Non : - Différents magasins. - Prix prime.
Entreti en n°6	Consommatrice.	Oui : - pour les efforts écologiques.	/	/	Non : - Différents magasins. - Prix prime.
Entreti en n°7	Consommatrice.	Non : - mais elle est prête à remettre en question l'image qu'elle en a.	/	/	Non : - Différents magasins. - Prix prime.  Oui : - Lui donne envie d'y retourner + souvent.
Entreti en n°8	Consommatrice.	Oui : - grâce aux supports meilleure opinion.	/	/	Non : - Différents magasins et + Zara. - Prix prime - Si + d'argent elle n'irait pas.
Entreti en n°9	Consommatrice.	Oui : - efforts qu'ils font mais il faut voir si c'est vrai.	/	/	Non : - Différents magasins. - Prix prime.
Entreti en n°10	Consommatrice.	Non. - Qualité pas top. - Personnel pas agréable.	/	/	Non : - Différents magasins comme Zara.

		- Agencement désordonné.  Oui « pour des personnes qui veulent des basiques pas trop cher. »			- Prix prime. - N'y va plus beaucoup.
Entretien n°11	Consommatrice.	Oui.	/	/	Non : - Prix prime. - Différents magasins → diversifier, meilleure qualité.
Entretien n°12	Consommatrice.	Oui : - Bon rapport qualité/prix.	/	/	Non : - Prix prime. - Différents magasins.
Entretien n°13	Consommatrice.	Oui : « Limite plus. »	/	/	Non : - Prix prime. - D'autres magasins. - Achète moins maintenant.
Entretien n°14	Consommatrice.	Non : - Eviter et consommer local.	/	/	Non : - J'achète moins. - D'autres magasins. - Prix prime.
Entretien n°15	Consommatrice.	Oui. « Car je n'étais pas du tout au courant de tout ça et de tout ce qu'ils faisaient de bien. »	/	/	Non : - Prix prime. - Différents magasins. - Privilégier a un

					magasin + respectueu x des conditions de travail des employés quand elle aura un salaire.
--	--	--	--	--	--