

2. Annexe 2 : Retranscriptions des entretiens

2.1. Informant n°1

Je me présente, comme tu le sais, je suis Collu Laura, étudiante en dernière année de Sciences de Gestion à la Fucam. Je me permets aujourd'hui de prendre un peu de ton temps pour te poser quelques questions qui seront utiles à la réalisation de mon mémoire. Au travers de celui-ci, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur et plus particulièrement quand il utilise les réseaux sociaux et des applications mobiles. Comme je te l'ai dit, l'entretien durera environ 30 minutes. Et, si je t'ai demandé ton accord pour enregistrer la conversation, c'est juste pour une question de facilité pour moi, mais dans tous les cas, elle ne sera communiquée qu'à mon professeur, de manière anonyme, et en toute confidentialité.

Ok, ça marche.

Donc, je vais te demander tout d'abord de me parler un peu de toi : ton âge, ta profession, la composition de ton ménage, etc.

Ok. Donc voilà, moi je m'appelle X, j'ai 27 ans. J'ai d'abord fait un master en psychologie et ensuite je suis partie sur tout autre chose au niveau travail parce que je suis consultante en recrutement. Donc, je recrute des profils vraiment bien spécifiques au niveau de certains types de clients. Au niveau familial, on vit tous les deux avec mon compagnon et on n'a pas encore d'enfant

Ok, parfait. Peux-tu me dire quels sont tes centres d'intérêts ? Donc, qu'est-ce qui est important pour toi dans la vie ?

Alors, très très important je dirais, si je dois placer vraiment des priorités, je mettrais en numéro un tout ce qui est plutôt famille. Donc, vraiment famille, profiter des choses simples. Ensuite, j'ai plusieurs centres d'intérêts dont le sport et la cuisine.

D'accord, super. Du coup, qu'est-ce que tu aimes faire pendant tes temps libres ? Est-ce passer du temps avec ta famille, cuisiner, faire du sport, je suppose ?

Oui, vraiment. J'essaie de tout goupiller pour vraiment trouver un équilibre par rapport à tout ça et que ça me permette aussi à moi de m'y retrouver et d'avoir du temps aussi pour moi. Donc, voilà.

Ok. Alors, maintenant je vais te poser quelques questions concernant les réseaux sociaux et ton usage de ceux-ci. Donc, peux-tu me dire sur quels réseaux sociaux es-tu inscrite ?

Alors, il y a Facebook, Instagram, Snapchat. Qu'est-ce que j'ai d'autre ? Je crois que ce sont vraiment les trois principaux que j'utilise. Après, je vais quand même pas mal aussi sur Pinterest, même si ça c'est plus un truc où on trouve pas mal d'idées, où il n'y a pas vraiment de partage avec des personnes. Mais voilà, je dirais que ce sont vraiment les quatre principaux sur lesquels je suis inscrite.

Ok. Et, depuis combien de temps approximativement es-tu inscrite sur ces différents réseaux ? *Facebook ça doit bien faire, depuis le début, à mon avis dix-douze ans. Instagram, ça doit faire aussi pas loin de sept ans, dans ces eaux-là. Et Pinterest, j'en ai vraiment aucune idée. Je crois que ça fait quelques années aussi, peut-être trois ans, quelque chose comme ça. Et Snapchat, dès qu'il est sorti.*

D'accord, super. Tu disais que Pinterest c'était principalement pour trouver des idées, est-ce que tu utilises les autres réseaux sociaux de la même manière ? Quelle est ton activité sur chacun des réseaux ?

Donc, Pinterest c'est vraiment pour ce qui est, comme je cuisine pas mal, des idées recettes. Soit, je scroll un peu et si j'ai des idées qui m'attirent, j'enregistre et je vais voir un peu plus loin, ou alors quand j'ai une recherche spécifique, je tape un mot clé et je regarde pas mal par rapport à ça. Au niveau de Snapchat, c'est uniquement partager des moments photos, des choses que j'ai envie d'envoyer à quelqu'un sur le moment. Instagram, là, ça reste plus. Donc, je dirais soit faire des posts vraiment qui restent pour garder mon fil de photos ou là aussi partage en stories. Et Instagram, parfois aussi pour trouver des idées sous formes de hashtag ou par exemple, ça m'est déjà arrivé de taper un lieu pour retrouver les plats d'un resto ou ce genre de choses, essayer de me faire une opinion. Après, Facebook, je dirais que c'est plus principalement pour rester connecter avec les gens par rapport auxquels je suis amie. Je ne cherche pas spécialement, ou alors via des groupes bien spécifiques auxquels je suis déjà abonnée. Donc là finalement, c'est moins de recherches je dirais, c'est plus scroller, voir des actualités, etc.

Super. Donc, tu m'as dit que Facebook, c'était principalement pour garder contact. Ensuite, Instagram et Pinterest c'est principalement pour rechercher des idées. Mais, est-ce que cela t'arrive parfois de rechercher de l'information sur un thème précis, pas spécialement chercher des idées, mais bien des informations plus précises ?

Pas via ces applications-là. Par exemple, pour tout ce qui est actualité, j'ai l'abonnement « Le Soir » et donc j'ai l'appli du Soir. Du coup, une fois par jour j'essaie d'aller voir au moins par rapport à ça pour tout ce qui est vraiment actualités journalières. Après, quand je cherche vraiment une information spécifique, c'est Google.

Ok, tu as bien répondu à ma question. Tu disais donc que quand tu recherches des idées, de l'inspiration, c'est principalement en lien avec la nourriture ou est-ce aussi pour d'autres domaines ?

Alors, ça peut être nourriture mais quand on a emménagé, je me suis pas mal inspirée aussi pour la déco. Donc, voir un peu si dans ce que moi je voulais, il y avait des choses qui pouvaient m'inspirer un peu plus. Puis, ça peut être aussi pour des programmes sportifs, même si je le fais moins maintenant. Voilà finalement, c'est principalement déco et nourriture.

Ok. Et, est-ce que ça t'arrive de rechercher aussi de l'inspiration plutôt en lien avec la mode ?
Non, jamais.

D'accord. Donc, tu me disais, lorsque tu recherches de l'information, c'est principalement par mots-clés, c'est ça ?

Oui, c'est ça. Par exemple, si j'ai une courgette dans le frigo et je ne sais pas quoi en faire, je tape « courgette » et il y a toujours bien un truc qui va me taper dans l'œil par rapport à ce que j'ai dans le frigo ou ce genre de choses. Je suis miss anti-gaspillage en fait. Donc j'essaie vraiment de faire par rapport à ce que j'ai et aussi des choses un peu gourmandes, variées et que je n'ai jamais fait pour goûter et découvrir, mais toujours dans le rapide. Je recherche des choses qui ne prennent pas beaucoup de temps, entre un quart d'heure et une demi-heure, maximum.

Super. Est-ce que tu peux me dire si tu suis des influenceurs ?

Oui.

Et, dans quels domaines ? Lesquels te viennent à l'esprit comme ça ?

Alors, j'ai culinaire forcément, j'ai sportif, tout ce qui est plus beauté. Je crois que c'est les trois grands thèmes oui, culinaire, beauté et sport.

D'accord et peux-tu me dire pourquoi tu suis ces influenceurs ?

C'est soit parce que j'ai fait une recherche et je suis tombée sur un blog culinaire ou des recettes et j'ai vu qu'ils avaient un compte Instagram ou une page Facebook, ce genre de choses. Souvent c'est comme ça. Ou alors, des personnes que l'on m'a recommandées en me disant : « tiens, tu devrais aller suivre tel ou tel compte par rapport à ce qui te plaît ». Et souvent, c'est comme ça.

Du coup, comme j'ai pu comprendre que tu ne suis pas des influenceurs qui ont trait à la mode. Mais t'es-tu déjà faite influencée par les recommandations des influenceurs ? Et, est-ce que cette recommandation t'a conduit à l'achat ? Par exemple, je pense à la nutrition, est-ce que tu as déjà acheté un programme nutritionnel ou même un programme sportif ?

Oui dernièrement, comme j'ai stoppé mon abonnement à la salle de sport, je sais faire mes entraînements toute seule mais je cherchais vraiment quelque chose de complet, mais ciblé en même temps. J'ai, en parallèle, donc je suivais déjà la sportive et j'ai une amie qui m'a parlé du programme de Sissy, que tu connais aussi, et je l'ai acheté justement parce que je le trouve super complet. Il y a vraiment plein de programmes étalés sur plusieurs semaines avec finalement tout ce qu'il faut pour pouvoir s'entraîner soi-même. Donc, je dirais que c'est à la fois l'influence de la sportive et de mon amie qui m'ont un peu convaincue. Mais je n'ai pas foncé tête baissée, dans le sens où je voulais d'abord voir s'il allait me convenir parce que je ne voulais pas l'acheter et qu'après il reste là pour rien. Donc, ce que j'ai fait c'est quelques séances avec des vidéos gratuites disponibles sur YouTube pour me faire mon opinion et au final, j'ai vu que j'accrochais donc je l'ai commandé. Puis, plutôt coté beauté, j'ai commandé un kit pour faire mes ongles en semi-permanent. Mais là, c'est plutôt moi qui cherchais donc j'ai fait la démarche de chercher et je suis tombée sur revues par rapport à un site. Et là, j'ai vraiment regarder sur Instagram et sur YouTube et par rapport aux avis, je me suis décidée comme ça.

Ok. Donc, tu as trouvé les informations sur les sites et puis t'es faite influencée par les avis influenceurs. Mis à part ces deux éléments que tu viens de mentionner, tu ne te fais pas spécialement influencer par un influenceur ?

Je réfléchis mais je ne crois pas. Après, c'est peut-être implicite et je ne m'en rend pas compte mais je ne pense pas. Non, parce que finalement j'essaie toujours de me faire ma propre opinion sur beaucoup de choses, même s'il y a quand même toujours une petite influence puisque je regarde quand même quelques avis avant. Mais ça c'était vraiment les deux plus gros trucs je dirais.

D'accord. Du coup, de ces deux personnes dont tu t'es faite influencée, quels sont leurs aspects ou caractéristiques qui t'ont amené à l'achat ?

Je dirais qu'il y a quand même une façon de communiquer parce que pour Sissy, si elle m'avait agacée, j'aurais pas pu suivre son programme parce que j'aurais pas supporter de faire des vidéos non-stop avec elle qui me tape sur le système. Mais, je dirais que finalement, c'est pas tellement lié à cette personne-là parce que cela aurait très bien pu être, par exemple, Jules qui fait un programme sportif. C'est plus par rapport aux avis, finalement, et au ressenti parce que mon amie qui m'a recommandée l'appli, elle m'a dit : « moi je l'ai commencé au tout début du confinement, ça va faire trois mois et je vois quand même déjà une nette différence ». Donc, c'est plus finalement des ressentis et des vécus par rapport à ça. Et idem pour le kit de vernis semi-permanent : je connaissais quelqu'un qui l'avait acheté et donc j'ai attendu qu'elle le teste pour avoir son vraiment au niveau de facilité d'utilisation, au niveau tenue et vraiment le rapport qualité-prix finalement. Donc, j'aime quand même plus me baser sur les avis que sur la notoriété de la personne. Par exemple, moi j'adore Lady Gaga, j'adore ce qu'elle fait et elle a sorti une marque de make-up mais ce n'est pas parce que Lady Gaga a sorti une marque de make-up que je vais l'acheter. Peut-être qu'un jour, oui, si quelqu'un me dit : « écoutes, ce fond de teint là est vraiment top, tu devrais l'essayer ». Mais ce ne sera pas parce que c'est Lady Gaga.

Oui, c'est ça. Donc, c'est vraiment l'avis de tes proches, des personnes que tu connais qui vont te tenter de passer à l'achat.

C'est ça, oui, parce que je me dis que finalement, eux me connaissent, ils savent un peu ce que j'aime et je n'aime pas, ce que j'attends en terme d'efficacité, etc. Donc, c'est vraiment par rapport à cela que je peux moi aussi me fier pour acheter.

Hum hum. Et, est-ce que derrière cela, il n'y a pas peut être un manque de confiance envers ces influenceurs ? Peut-être que tu te dis qu'ils ne montrent que les aspects positifs pour faire la promotion ?

Oui, aussi. Avec le programme de Sissy, je crois que ça reste un truc sportif où tu dois être vraiment hyper assidu et avoir l'alimentation qui suit. Mais par rapport au kit, par exemple, il y a un truc où voilà, ma copine n'était pas super contente parce qu'au niveau de la dépose c'est pas super pratique. Mais ça, forcément, ce n'est pas mentionné dans tous les avis, etc. Les gens disent : « on est supers contents, ça marche bien ». Idem pour les reviews YouTube : les filles ne mentionnent jamais que la dépose est super compliquée. Donc, je pense que oui, c'est quand

même lié à un manque de confiance en me disant qu'on ne voit toujours que les aspects positifs sur le net. Forcément, ils ne vont pas se mettre une épine dans le pied tout seuls. Donc je pense que c'est quand même pour cela que je me fie à des avis de gens que je connais, plus qu'au produit en lui-même finalement.

Ok, super. Maintenant je vais te demander, de manière générale et en dehors du confinement, comment se passe le shopping pour toi ? Quelle est ta relation au shopping, je dirais ?

**Rires* En fait, j'ai ma maman dans le canapé d'à côté, alors quand tu as dit : « ta relation au shopping », elle tourne sa tête et elle me regarde avec un grand sourire. Cela veut tout dire.*

**Rires* Cela veut tout dire, en effet.*

C'est-à-dire que j'achète, mais j'essaie quand même de me calmer parce qu'à un moment donné, il faut aussi rester raisonnable. Mais, comme je peux me le permettre, après c'est pas que je suis la fille qui va acheter des trucs à deux cents euros tous les jours, mais si j'ai envie d'un truc et que je peux me le permettre, je ne vais pas me priver, c'est sûr. Mais je deviens de plus en plus acheteuse sur le web, avec Zalando. Avec tous les colis qu'on peut maintenant renvoyer en imprimant une simple étiquette, c'est vrai que je me déplace de moins en moins parce que c'est très facile, on peut essayer à son aise chez soi, il y a quand même pas mal d'avantages. Mais je me suis calmée, il y avait tout un temps où je commandais pas mal, mais je me suis stabilisée depuis quelques mois. Et, c'est pour tout que je commande sur Internet parce que si je dois faire par exemple, un achat plus mode avec des vêtements, des chaussures, etc., ok j'utilise Zalando, mais ici j'ai eu besoin d'un kit pour pâtisseries, et bien je ne me suis pas trop cassée la tête ; le réflexe que j'ai eu c'est que je suis allée sur Amazon, j'ai commandé le kit et je le reçois dans trois jours. C'est tellement facile et il n'y a pas de frais de port, que je me dis : « pourquoi est-ce que je prendrais ma voiture, pour finalement risquer d'avoir un accident, passer du temps sur la route, faire peut-être trois ou quatre magasins pour retrouver ce que je recherche ? ». Alors que là, en trois clics je l'ai.

Oui c'est sûr, c'est pour la facilité d'utilisation.

Oui, voilà.

Est-ce que ça fait longtemps que tu fonctionnes de cette manière ? Ou est-ce que le confinement t'a fait un peu changer ta manière de consommer ?

Le confinement a changé un peu ma manière de fonctionner mais je dirais que cela fait quand même une grosse année que je passe pas mal par internet, justement grâce à sa facilité à la rapidité aussi parfois. Souvent, on commande et deux ou trois jours après on a les colis. Donc, oui, cela fait une grosse année et demie. Après, le confinement a contribué à ce que je commande plus que d'aller en boutique. Et voilà.

Ok, super. Donc, c'est principalement, comme on l'a dit, pour les articles de modes ou les accessoires de cuisine, etc., mais quand c'est pour les courses plutôt alimentaires, est-ce que tu fais aussi via internet ?

Ah non, ça je ne peux pas. J'ai besoin de voir ce que j'achète et le soucis avec les courses en ligne c'est que tu dois déjà avoir toutes tes idées. Donc finalement, tu dois te dire : « voilà, je vais faire ça, ça et ça ». Alors que moi, quand je suis en boutique j'aime bien me dire, par exemple quand je vois une aubergine : « tiens je ferais bien un gratin d'aubergines ». Je n'y avais peut-être pas pensé mais c'est parce que j'ai vu l'aubergine que voilà, pour changer ça peut être sympa. Et je trouve cela problématique sur le web, ou alors il faut vraiment tout parcourir et non, moi je n'aime pas.

Oui, je comprends. Cela serait plus une perte de temps et moins pratique pour toi du coup.

Oui parce que j'ai mes produits de base, des choses que je prends toutes les semaines comme des fruits, du fromage blanc, mais il y a des choses que j'aime bien voir parce que j'aime bien changer aussi. Et finalement, parfois je trouve l'inspiration dans les rayons.

Oui, sur le moment donc. Ok, on va revenir sur les achats qui ont trait à la mode. Tu disais que tu commandes pas mal sur Zalando, est-ce que tu peux me donner un peu plus d'informations sur ta dernière acquisition ? Qu'est-ce que tu as acheté ?

Alors ma dernière acquisition c'était un simple top à courtes manches noir, un peu plus fun qu'un simple t-shirt noir. De base, dans cette commande, j'avais pris aussi des vestes en jean et des longues robes noires mais je n'ai gardé que le t-shirt parce que les robes étaient trop longues pour moi et les vestes étaient trop courtes.

Ok. Donc, tu fonctionnes beaucoup avec Zalando : tu commandes, tu essaies et tu renvoies ce qui ne va pas.

C'est ça, oui.

Et, est-ce que tu commandes que par ce site ? Ou parfois avec d'autres ?

Je réfléchis mais c'est vrai que c'est pas mal Zalando. Pour tout ce qui est produits de beauté peut-être, quand j'ai des plus grosses commandes, parce que je ne commande pas non plus au compte-gouttes, je fais Medi-Market ou quand il y a des ventes sur Beauté Privée ou ce genre de choses. Mais principalement pour les vêtements, je crois que c'est Zalando quasiment tout le temps, oui. J'ai pas souvenir d'avoir commandé ailleurs. Et la dernière commande que j'ai passée aussi, c'était pour des articles de sport et c'était chez Décathlon.

D'accord, je vois. Tu disais que tu commandes assez souvent et que tu t'es un peu calmée. Mais est-ce que tu peux me dire, en moyenne, à quelle fréquence tu fais des achats en ligne, ou pas spécialement, d'articles de mode ?

*Les articles de mode, je dirais que maintenant, c'est deux fois par mois. Mais je n'achète plus de chaussures parce que j'en ai trop et je n'ai plus de place. *Rires* Mais avant ça pouvait être une commande toutes les semaines et acheter toutes les semaines, que ce soit chaussures, des fringues, des sacs, etc.*

Tu es devenue un peu plus raisonnable. *Rires*

Je suis devenue raisonnable, tout à fait.

Top. Maintenant, je vais te poser les dernières questions qui sont en lien avec les applications mobiles.

Ok.

Est-ce que tu as téléchargé des applications sur ton téléphone ? Si oui, peux-tu me dire lesquelles ?

Oui, de mémoire j'ai d'office Facebook, Instagram, Snapchat, Waze, Google Map. J'ai aussi l'appli de Sissy pour le sport, j'ai Pinterest, j'ai 750g : c'est l'appli pour les recettes, j'ai l'appli Amazon, Zalando forcément, Ali-express aussi. Je réfléchis, j'ai l'appli du Soir, pour des radios, les applis bancaires aussi, Fortis Banking, Payconiq, Sodexo pour les chèques repas. Je crois qu'on arrive au bout. J'ai aussi toutes les applis pour le boulot, donc : Google Agenda, Gmail, Drive, le Hangout, c'est le système de vidéo-conférence du boulot. Voilà, je pense que globalement, ça doit être ça.

D'accord. Parmi toutes ces applications, quelles sont celles que tu utilises le plus régulièrement ?

Facebook, Snapchat et Instagram, ça c'est sûr. Le Soir je l'utilise au moins une à deux fois par jour. Ce sont les principales je dirais.

Ok. Maintenant, est-ce que tu peux me donner des applications qui sont vraiment dédiées à la mode ?

Non, je n'en ai pas et je n'en connais pas spécialement.

Eh bien, je vais t'envoyer rapidement une présentation qui détaille brièvement les différentes applications que j'analyse dans mon mémoire.

Voilà c'est bon, je l'ai.

Super. Je vais te demander, si tu veux bien, de parcourir rapidement les différentes applications et me dire ensuite si tu les connais, au moins de nom puisque tu ne les utilises pas.

Eh bien écoutes, à part Vinted, les autres je ne les pas.

Ok, pas de soucis. Est-ce que tu utilises Vinted ?

Non, pas directement mais j'ai déjà été voir des personnes qui partagent des articles en me disant : « tiens, cette fille a un chouette style, peut-être qu'elle vend des trucs sympas qui pourraient m'intéresser ». Mais moi directement, non. Je crois que ne l'ai même plus sur mon téléphone.

D'accord. Mais de manière générale, qu'est-ce que tu penses de ces applications qui ont trait à la mode ? Est-ce que tu aurais envie de les utiliser ou pas ?

Je trouve que c'est sympa, mais vraiment pour des gens qui sont en recherche de ça. Par exemple, moi j'ai toujours l'impression que je suis finalement un peu hors du temps par rapport à ça parce que oui j'aime bien regarder le nouveau modèle de baskets qui est sorti, mais c'est pas moi qui vais me dire : « tiens, il faut absolument que j'aille voir la nouvelle collection ». Non. Je me dis plus : « j'ai envie de m'acheter une nouvelle robe, je vais aller voir ce qu'il y a dans le magasin et c'est tout ». Je ne suis pas super branchée à suivre les collections automne, printemps, ou suivre telle ou telle mode de l'année.

Oui, tu suis plus tes envies à toi.

C'est cela, oui.

Ok. Est-ce que tu perçois un certain lien entre ces applications et les réseaux sociaux ?

Oui je pense bien parce que, peut-être pas Facebook mais Instagram, avec les recherches de looks via des hashtags ou ce genre de choses, ça doit être vachement utilisé. Et, je ne sais pas si dans ces applis-là, il y a peut-être des noms d'influenceurs ou de stars qui pourraient aider aussi.

Oui, c'est ça. En fait, si je prends l'exemple de l'influenceuse mode Noholita, elle peut mentionner sur ses posts Instagram que son look est disponible sur son compte 21Buttons.

Ah oui, et du coup on sait commander, etc.

Exactement. Via des puces mentionnées sur les photos, on retrouve directement la provenance des articles.

Oui, ok.

Du coup, tu disais que ces applis pourraient être une source d'inspiration pour certaines personnes, c'est ça ?

Oui. Par exemple, une de mes collègue est conseillère en image, elle est donc très très branchée mode et c'est vraiment le genre de site ou d'appli où elle irait pour essayer de trouver des associations, avec quoi elle pourrait mettre telle ou telle blouse, avec quoi ça fonctionnerait, etc. Ce qui n'est absolument pas mon cas.

Je vois. Justement, est-ce que tu penses que ce type de personne, comme ta collègue par exemple, est-ce qu'elle achète via ces applications suite à une recommandation ? Ou alors, c'est simplement pour chercher de l'inspiration ?

Elle, elle peut acheter si le site lui fait bonne impression, si elle a vraiment l'impression que c'est quelque chose de confiance, etc., elle peut se laisser tenter.

Très bien. Par contre toi, pas du tout, c'est pas ton truc ?

Non, pas du tout. Ou alors, ce serait vraiment si j'ai un truc qui me passe par la tête et que je me dis : « il faut que je trouve ça » et que je tombe sur un article où il y a un lien via lequel je peux le commander, là oui. Mais sinon, non. Cela m'est peut-être arrivé deux ou trois fois, mais vraiment de façon ponctuelle.

Donc, il y a peut-être certains éléments qui feraient qu'un jour tu passeras à l'achat, mais c'est pas ta priorité.

Non, ce n'est pas ma priorité.

Ok, super. Tu as répondu à toutes mes questions, on est arrivées à la fin de l'entretien. Je ne sais pas si tu veux ajouter quelque chose ou revenir sur un élément qu'on a évoqué ?

Écoutes, non. Je pense que j'ai été assez complète par rapport à mes habitudes en termes d'achats.

Eh bien, un grand merci pour tes réponses.

Avec plaisir. Quand tu as besoin, tu n'hésites pas, je suis disponible donc il y a toujours un moyen de s'arranger.

Super, merci. Belle journée.

A toi aussi.

2.2. Informant n°2

Je me permets de prendre un peu de ton temps aujourd'hui pour te poser quelques questions qui seront utiles à la réalisation de mon mémoire. Au travers de celui-ci, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur et surtout quand il utilise les réseaux sociaux et des applications mobiles. Et voilà, je vais te demander de te présenter en quelques mots : ton âge, ton statut, etc.

Donc, moi c'est X, j'ai 25 ans. Je suis en fin de Master 2 en Sciences de Gestion et j'ai fait un Master en Digital Marketing.

Ok. Est-ce que tu peux me dire quels sont tes centres d'intérêts ?

Je suis particulièrement porté sur tout ce qui est cinéma, pop-culture, mais j'aime aussi tout ce qui est food et voyages.

Du coup, qu'est-ce que tu aimes faire durant tes temps libres ?

J'aime bien regarder un film, une série, aller au cinéma. J'aime aussi faire du shopping, j'aime beaucoup cela et aussi tout ce qui est jardinage.

Ok. Maintenant je vais passer aux questions qui ont trait aux réseaux sociaux. Est-ce que tu peux me dire si tu es inscrit sur des réseaux sociaux et lesquels ?

Alors, je suis inscrit sur Facebook, Instagram et Snapchat.

D'accord. Depuis combien de temps es-tu inscrit sur ces réseaux sociaux, environ ?

Facebook, depuis 2010 ; Snapchat, je me suis inscrit dès que c'est sorti donc novembre 2013 et Instagram, je me suis inscrit en juillet 2015.

Eh bien, c'est précis tout cela. Quelle est l'activité que tu as sur chacun de ces réseaux sociaux ? Est-ce que tu les utilises de la même manière ?

Alors, Facebook, c'est vraiment quand je me lève. Je regarde vite fait et surtout tout ce qui est nourriture sur le groupe Teamgroslard, parce que franchement, il n'y a plus grand-chose d'intéressant sur Facebook. Parfois, je regarde aussi des vidéos d'extraits de films parce que ça me plaît bien de regarder ça vite fait ou même des petits clash de télé-réalité. Voilà, sur Facebook on a vraiment accès à des petites vidéos de courtes durées. Sur Instagram, j'aime bien le fait qu'on ait accès aux stories. Avant, c'était plutôt sur Snapchat, mais les gens postent

beaucoup moins sur Snapchat maintenant et plus sur Instagram. Puis sur Instagram, il y a aussi tout ce qui est nourriture et vêtements aussi. Je trouve que sur Instagram c'est vraiment plus précis : tu tapes un thème et tu as tout ce qui tourne autour de ce thème. Et Snapchat, pour être honnête, je ne l'utilise quasiment plus et je le trouve même inutile maintenant parce que Instagram a vraiment repris tous les services de Snapchat.

Oui, donc on peut dire que le réseau social que tu utilises le plus, c'est Instagram.

Oui, voilà c'est vraiment Instagram que j'utilise le plus.

Tu disais que tu peux retrouver des sujets bien précis, mais est-ce cela t'arrive d'utiliser Instagram ou les autres réseaux sociaux pour rechercher de l'information sur un thème ou un produit en particulier ?

Alors, cela dépend. Par exemple, si j'ai envie de tester une friterie ou un restaurant, je vais aller sur Facebook directement et sur le groupe Teamgrosslard, je tape le nom de l'endroit en question et je vois ce que les gens mettent comme avis. Pour autre chose, pour un produit, je préfère aller sur un forum ou sur le site même du produit pour avoir des avis ou les informations nécessaires. Par exemple, si je prends le cas des voyages, je vais aller sur TripAdvisor pour trouver mes infos mais je ne vais pas aller voir sur un réseau social. Donc, voilà.

Ok. Du coup, est-ce que cela t'arrive de rechercher plutôt de l'inspiration, plutôt que des informations ?

Ah ça, oui. Par exemple, sur Instagram, comme je t'ai dit tantôt, pour les vêtements je suis la page de Hôtel et ils mettent différents looks pour hommes. Donc là, oui, j'aime bien regarder pour m'inspirer et pour me dire : « eh bien, c'est beau ça, je vais m'habiller comme cela aussi ». Ou même pour la nourriture, ils mettent tellement de vidéos de recettes que tu as envie de tester aussi. Donc, c'est vrai qu'Instagram, c'est pratique pour l'inspiration.

Ok. Donc, c'est plus Instagram pour l'inspiration que Facebook ou Snapchat.

Voilà, c'est ça, Facebook non.

Et, c'est principalement pour du contenu en lien avec la mode ou la cuisine, c'est cela ?

Oui et parfois les voyages. Par exemple, quand tu vois des photos de beaux paysages ou de beaux hôtels, tu te dis : « j'ai envie de tester, d'aller là-bas ». Du coup, oui cela te donne envie et te fais rêver.

Tout à fait. Tu disais que tu lorsque tu cherches de l'inspiration notamment pour la mode sur la page Hôtel. Mais de manière générale, comment t'y prends-tu quand tu recherches de l'information ? Est-ce via le fil d'actualité ou tu tapes des recherches précises ?

Pour la mode, je suis des pages comme « menstyle » et du coup, ils te mettent différents looks sur ton fil d'actualité. Mais, parfois je me dis : « est-ce que Hôtel, par exemple, a mis des nouveaux vêtements ? » et du coup, je vais directement sur leur page pour voir c'est quoi leurs nouveautés. Donc, il y a le fait que, oui, je regarde sur le fil d'actualité, mais il y a aussi le fait que je recherche directement sur les pages.

D'accord. Et, est-ce que tu suis des influenceurs qui sont en lien avec la mode justement ?

Alors, je suis « Anthony Matéo », celui qui a fait les Anges, mais je ne le suis pas parce qu'il fait influenceur de mode mais plutôt parce que c'est lui. Je le suis parce que je l'ai connu dans les anges et que j'ai trouvé qu'il était stylé, mais pas spécialement pour ses conseils en tant qu'influenceur.

Ok. Je disais des influenceurs dans le domaine de la mode, mais est-ce que tu en suis dans d'autres domaines ?

Oui. Alors, il y a « Food is my bestfriend » que je suis parce qu'il donne des bons conseils au niveau des lieux où aller manger.

Très bien. Tu disais donc que tu suis l'influenceur mode des Anges parce que tu aimes son style mais est-ce que cela t'arrive de te faire parfois influencer par ses recommandations ?

Non, du tout.

Du coup, par quoi sont généralement influencés tes achats ?

Très bonne question ça. Quand j'achète un t-shirt, par exemple, je l'achète parce que je le trouve beau et pas parce que l'on m'a dit « ce t-shirt-là, je te le recommande », non pas du tout. C'est parce que moi j'aime que j'achète, mais sinon dans le cas contraire, non.

Ok, donc tu suis tes propres envies.

Voilà, c'est ça.

Est-ce que tu penses, pas contre, que d'autres personnes peuvent être influencés par les recommandations des influenceurs ?

Je pense, oui. Par exemple, ma copine regarde tout ce qui est produits de beauté par les influenceurs et parfois, elle les achète parce que ces influenceuses les ont achetés. Donc oui, je pense que pour d'autres personnes ça peut influencer.

Ok, super. Maintenant, j'aimerais te demander : de manière générale et surtout en dehors du confinement, comment se passe le shopping pour toi ? Donc, quelle est ta relation au shopping ? *Je fais rarement du shopping en ligne. Si je dois commander des choses en ligne, c'est souvent des petites babioles comme des paires de lunettes, une montre, vraiment un truc pour lequel je suis sûr que ça ne va pas être laid. Mais par exemple, tout ce qui est vêtements, là je suis obligé d'aller dans un magasin, essayer et regarder si ça me va sinon je ne peux pas l'acheter. Pour moi, ça ne sert à rien d'acheter quelque chose que tu ne sais pas si ça va t'aller donc je préfère aller directement au magasin et au moins je suis sûr de ce que je touche, ce que je paie et de la qualité que j'aurai.*

Très bien. Est-ce que tu pourrais me raconter ta dernière expérience d'achat : qu'est-ce que tu as acheté et dans quelles conditions ?

Dernièrement, j'ai été dans le magasin Hôtel, le magasin physique, avec ma maman et j'ai trouvé une chemise qui me plaisait donc je l'ai essayée et je l'ai achetée.

Ok, donc c'est une expérience en magasin physique. Du coup, à quelle fréquence fais-tu des achats qui ont trait à la mode ?

Je dirais deux fois par mois.

Et pour les autres types d'achats tels que les accessoires ou babioles comme tu mentionnais tout à l'heure ?

Les babioles, par exemples une paire de lunettes ou une montre, c'est une ou deux fois par an. Mais les vêtements, ça c'est minimum deux fois par mois.

Ok, super. Maintenant je vais te poser quelques questions par rapport aux applications mobiles. Peux-tu me dire quelles sont les applications que tu utilises le plus sur ton téléphone ?

Comme je disais, Instagram, Facebook, Spotify, CBC Mobile et Netflix.

Ok. Et, connais-tu des applications qui ont vraiment trait à la mode ?

Oui, il y a Vinted. Mais c'est tout ce que je connais en fait.

D'accord. Eh bien, je vais t'envoyer une petite présentation qui reprend différentes applications de mode. Je vais te demander de les parcourir brièvement et me dire si en les voyant, une te revient à l'esprit ou pas.

Ah oui, j'avais oublié 21Buttons. Mais les autres je ne connais vraiment pas.

Ok. Du coup, comme tu ne connais pas les autres, que penses-tu de 21Buttons ? Est-ce que tu l'as déjà utilisée et qu'en as-tu pensé ?

J'ai trouvé que c'était un concept intéressant justement parce que c'est vraiment des gens qui postent des photos d'eux, un peu comme sur Instagram où tu fais des belles poses, mais là tu peux acheter leurs vêtements. Par exemple, quand je vois sur Instagram des vêtements que j'aime sur la page « menstyle », je ne sais jamais où ils les ont achetés ou alors, c'est vraiment toujours des vêtements super chers. Mais sur 21Buttons, c'est un mec comme moi, un mec lambda et il a mis un pull de chez Jules et un pantalon de chez Jack & Jones et c'est tout de suite plus abordable. Donc, je trouvais le concept super cool. Mais quand je l'utilisais l'année passée, le concept débutait seulement donc il n'y avait pas énormément de contenu. Mais j'imagine que maintenant, il doit y en avoir plus. Mais l'idée était vraiment intéressante.

Ok. Tu disais donc que parfois tu trouves des articles sur Instagram pour lesquels tu aimerais connaître la provenance et que sur 21Buttons, tu peux retrouver cela. Est-ce qu'il y a donc, selon toi, un certain lien entre ces applications et les réseaux sociaux ?

Non, pas spécialement. Je ne pense pas qu'il y ait vraiment un lien entre Instagram et 21Buttons.

D'accord. Quand tu utilisais cette application, comment recherchais-tu tes inspirations ? Plutôt par style comme tu disais précédemment, ou plutôt via le fil d'actualité en scrollant ?

La deuxième option : donc, je scrolle et je regarde ce qu'il y a.

Ok. Donc, on a discuté sur le fait que les réseaux sociaux, et principalement Instagram, pouvaient être une source d'inspiration. Est-ce que pour toi, cette application peut l'être aussi. *Oui, tout à fait. S'ils ont des styles assez cool, oui.*

Très bien. Sur ces applications, est-ce que tu suivais des influenceurs en particulier ?

Non, du tout.

D'accord. Donc, tu n'as jamais fait d'achat sur ces applications ?

Non.

Pour quelles raisons n'as-tu pas fait d'achat ? Si tu trouvais une tenue qui te plaisait, pourquoi n'es-tu pas passé à l'achat ?

Parce que de un, il fallait une carte de crédit et je n'en ai pas. Et de deux, comme je t'ai dit, acheter des vêtements sur internet, je n'aime pas.

Ok. Donc, tu ne pourrais pas passer à l'achat un jour ? Il n'y a pas un élément qui pourrait faire que tu sois tenté ?

Non, il faut vraiment que je touche la matière avant.

Très bien. Eh bien, tu as répondu à toutes mes questions. Je te remercie.

Parfait, merci à toi.

2.3. Informant n°3

Tout d'abord, je te remercie d'avoir accepté de répondre à mes questions. Je prends un peu de ton temps aujourd'hui pour te poser quelques questions qui seront utiles à la réalisation de mon mémoire. Au travers de celui-ci, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur et plus particulièrement quand il utilise les réseaux sociaux et des applications mobiles. Et voilà, je vais donc te demander, dans un premier temps, de te présenter en quelques mots : ton âge, ton statut, etc.

Alors, je m'appelle X, j'ai 25 ans. Je termine ma deuxième année de Master à la LSM, cette année, en Digital Marketing. Et voilà, je suis aussi dans la réalisation de mémoire et je finis bientôt.

La fin est proche.

Exactement

Peux-tu me dire quels sont tes centres d'intérêts ? Qu'aimes-tu dans la vie ?

J'aime bien le sport ; j'aime aller courir de temps en temps, j'ai fait beaucoup de danse. Sinon, j'ai des animaux, j'aime m'en occuper. J'aime aussi passer du temps avec mon amoureux. J'aime bien voyager.

Très bien. Je vais maintenant passer à quelques questions sur les réseaux sociaux. Est-ce que tu peux me dire sur quels réseaux sociaux es-tu inscrite ?

Instagram, Facebook, LinkedIn, WhatsApp, Pinterest, TikTok, Snapchat aussi et j'ai une chaîne YouTube.

D'accord. Sais-tu depuis environ combien de temps es-tu inscrite sur ces réseaux sociaux ?

Alors, le premier c'était Facebook, j'avais 13 ans donc cela fait une dizaine d'années. Les autres, c'est en fonction de leur apparition et des tendances du moment parce que je suis maintenant beaucoup plus sur Instagram alors qu'avant j'étais beaucoup plus sur Facebook. Là maintenant, sur Facebook, c'est plus Messenger que j'utilise, plutôt pour communiquer. Sinon, oui, je me suis récemment inscrite sur TikTok mais ça, je pense que beaucoup de gens l'ont fait avec le confinement.

Tout à fait, pour passer le temps.

Oui voilà.

Ok, super. Tu me disais que tu utilises principalement Facebook garder le contact avec les gens via Messenger. Peux-tu me dire quelle est ton activité sur les autres réseaux sociaux ?

Sur Instagram, là, je publie plusieurs de photos, généralement de voyages et parce que j'aime bien les filtres qu'ils proposent. Et, c'est vrai qu'il y a moins de bla-bla sur Instagram quand on parcourt les stories, parce que c'est vrai que j'utilise beaucoup le mode story. Voilà, ce n'est que des photos, des trucs plus sympas que sur Facebook où il y a parfois, comme on dit, beaucoup de bla-bla.

Ok. Et, par rapport aux autres comme Pinterest, par exemple ?

Là, c'est surtout pour avoir des idées. Par exemple, avec mon compagnon, on est dans un projet de construction de maison et pour rechercher des idées d'une cuisine, d'une chambre, etc. je trouve ça super bien. Puis, moi j'utilise aussi beaucoup Pinterest pour les recettes. Donc, un peu au quotidien.

D'accord. Du coup, si je comprends bien tu utilises un peu Pinterest comme source d'inspiration, c'est ça.

Oui, c'est ça.

Et, y-a-t-il d'autres réseaux sociaux que tu utilises de cette manière ?

Non, il n'y a que Pinterest comme source d'inspiration comme ça.

Ok. Sur Pinterest tu recherches de l'inspiration en lien avec les recettes ou la décoration, est-ce qu'il y a d'autres domaines qui t'attirent sur ce réseau ?

Le fait que l'on puisse faire des tableaux, je trouve ça sympa parce qu'on s'y retrouve facilement. Puis, aussi le fait qu'on puisse bien trier nos choix et nos recherches. Après, oui, ce qui est pas c'est quand on recherchait des petites idées, on avait vu pas mal de sélection de mobiliers de « Maison du monde ». Et, c'est facile parce qu'on sait directement que ça vient de là-bas et donc, c'est un shopping à distance, sans vraiment acheter directement. C'est juste pour prendre les idées, c'est pas mal.

D'accord. Donc, même si tu vois qu'un lien te redirige directement vers un site, dans ce cas-ci « Maison du monde », tu ne passes pas à l'achat. C'est juste que tu te dis : « voilà, je peux trouver ça chez « Maison du monde » ».

Oui, c'est ça.

D'accord, je comprends bien. Et, si je te demande lorsque tu cherches de l'inspiration mode, vers quel réseau social tu te tournerais plus ?

Là, j'irais plus sur Instagram avec les stories des influenceuses. Il y en a beaucoup qui en font sur des vêtements ou du maquillage, etc. Je suis moins maquillage, mais pour style de vêtements et tout, elles ont parfois des bons plans.

Donc, c'est principalement via les stories que tu recherches de l'inspiration et via les influenceuses.

Oui, plutôt.

Ok. Peux-tu me dire alors quelles sont les influenceuses que tu suis principalement et dans quel(s) domaine(s) elles se situent ?

Alors, je n'en ai pas énormément mais il y a « Gaëlle VP » que j'aime beaucoup. Elle, c'est un peu vêtements, mode et maquillage ; c'est vraiment sympa. J'ai aussi « Lesdroners », c'est un petit couple qui part souvent en voyage, ils font beaucoup de city-trips, etc. et ils mettent tous leurs parcours et c'est assez sympa. Puis, ils mettent aussi des idées recettes et font souvent des séances de yoga, et tout. C'est vraiment sympa de voir qu'ils sont actifs et répondent beaucoup à leurs fans. J'ai aussi « Jessie Horinecki » qui, elle, est une mannequin mais qui a travaillé avec ma belle-sœur pour une collection de vêtements. Donc, c'est pour ça principalement que je l'ai suivie à la base. Après, elle fait pas mal de sport et ça me motive quand même pas mal. Quand un matin on se lève et qu'on a pas trop de motivation, quand tu vois que quelqu'un est déjà allé courir, tu te dis : « allez, je vais aller courir ».

Ok. Eh bien écoutes, très bien. Et est-ce que cela t'arrive parfois de te faire influencer par les recommandations de ces influenceurs ?

Je dirais quand même que oui. Enfin, je ne dirais pas influencée dans le sens où ... Si je prends l'exemple, de Gaëlle VP, elle fait souvent des stories avec des équipements de sport ou des trucs comme ça, elle a souvent des codes promo, mais c'est pas pour ça que je vais me dire : « ok, c'est bien, est-ce que je vais l'acheter ? ». Eh bien, non, je ne vais pas l'acheter. Oui, c'est bien

elle un code promo, super, mais ce n'est pas pour ça que je vais acheter. Je suis plus influencée dans le sens où s'ils vont dans un bon resto, ils vont partager ce qu'ils ont mangé, je vais trouver que ça avait l'air sympa et bon, alors je vais aller moi-même me renseigner sur le resto. Si je vois que c'est à vingt minutes de chez moi, pourquoi pas aller manger en amoureux un soir. Donc, voilà c'est plus dans ce sens-là que je me fais influencer.

Oui, c'est ça. Donc, ce n'est pas pour tout ce qui est produit en tant que tels, que ce soit la mode ou la beauté, c'est plus pour des restos, des lieux à visiter et après tu vérifies quand même de ton côté. Tu ne fonces pas tête baissée.

Oui, voilà.

Du coup, peux-tu me dire plus ou moins à quelle fréquence les influenceurs influencent ta décision pour les restaurants ou les lieux à visiter ?

Ca dépend vraiment de ce qu'ils partagent. Honnêtement, je n'ai jamais fait de fréquence. Ici, dernièrement, c'est sûr qu'il n'y a pas trop eu parce qu'on n'a pas beaucoup bougé. Mais, c'est vrai que dans les deux mois précédents, j'ai quand même été acheter dans un endroit où il y a un take-away. Du coup, là, c'était une fois depuis mars donc ça remonte quand même. Après, en temps normal, ça dépend vraiment aussi de mon rythme de vie parce que je n'ai peut-être pas le temps ou déjà des trucs de prévus. Donc, voilà.

Ok, super. Tout à l'heure tu disais que ce qui pourrait te pousser à suivre l'avis d'un influenceur, ce serait sa sympathie. Est-ce que tu pourrais me dire quels sont les autres éléments qui t'inciteraient à suivre ses recommandations ?

Oui, c'est vrai que la façon dont ils répondent aux fans, dont ils communiquent avec eux. Après, c'est vrai qu'on a l'impression de les connaître parce qu'ils partagent énormément leurs vies, alors que c'est pas du tout le cas. Mais, c'est vrai que j'ai une amie qui a déjà rencontré l'influenceuse « Milkyway Blue Eyes » et elle m'a dit : « le fait de l'avoir rencontrée, eh bien je la suis encore plus ». Oui, c'est ça, le contact.

Oui, la personnalité de l'influenceur joue un rôle important.

Oui. Après, moi personnellement je ne l'ai jamais rencontrée donc je ne sais pas trop dire par rapport à ça. Mais c'est vrai qu'on regarde souvent sans réfléchir les stories ou quoi, donc tu te dis : « ah, elle sourit, c'est la bonne humeur ». Enfin, ça ne te déplaît pas de regarder la

story même si parfois tu y prêtes moins attention que quand c'est des amis à toi qui font une story.

Hum Hum. Tu disais que tu n'es pas vraiment influencée par les recommandations des influenceurs. Est-ce que tu peux me dire quels sont les autres éléments qui pourraient guider une décision d'achat ?

Moi c'est surtout, de base, le prix. Après, je regarde aussi en fonction de si je connais la marque ou pas parce que d'office, si je ne la connais pas, je vais plus me renseigner sur cette marque-là. Par exemple, on parlait de Maison du monde, j'ai déjà acheté plusieurs trucs là-bas, je sais très bien la qualité donc je vais avoir plus facile à acheter quelque chose là-bas qu'une marque que je n'ai jamais entendue, que je ne sais pas d'où elle vient. Après, c'est aussi en fonction de mes besoins au moment même. Je crois qu'il y a des personnes qui sont fort impulsives dans leurs achats mais moi j'essaie quand même de réfléchir un peu plus. Donc, ça aussi ça influence parce que c'est vrai que, je pense que les influenceurs fonctionnent très bien avec les personnes un peu impulsives qui voient quelque chose et qui ont envie de l'acheter.

Oui, oui, c'est ça. Ok. Du coup, on a parlé d'inspiration sur Pinterest principalement, mais est-ce que sur les autres réseaux sociaux que tu utilises, cela t'arrive de les utiliser pour rechercher de l'information directement ?

Sur Facebook oui, quand même, et sur LinkedIn aussi.

D'accord et c'est généralement de l'information sur quels thèmes ?

Eh bien, sur LinkedIn, c'est surtout par rapport aux sociétés. Pour l'instant, c'est vrai que j'ai eu deux entretiens, qui au final ont été suspendus parce qu'il y a Covid. Mais, à chaque fois, je m'intéresse à la société. C'est vrai que je regarde sur internet, mais je regarde aussi LinkedIn ce qu'ils en disent, ce qu'ils partagent et puis, je me renseigne un peu sur la personne que je vais avoir en contact pour que je ne me trouve pas devant un inconnu. Cette personne là à quand même lu mon CV, donc connaît déjà un peu mon parcours et moi pas du tout. Donc, comme ça, je suis un peu plus familière, par exemple lors d'un entretien. Ça, c'est surtout pour LinkedIn.

Oui, c'est plus professionnel.

Oui, c'est ça.

Tu me parlais aussi de Facebook, est-ce que tu peux m'en dire un peu plus ?

Eh bien, Facebook, c'est vrai que de temps en temps ... Par exemple, on a été l'anniversaire de mon papa il n'y a pas longtemps et je suis allée sur Facebook parce qu'il y a un poissonnier à côté de chez nous et qui fait traiteur, donc c'était un peu pour voir les plats qu'il avait. Il n'a pas de site internet en tant que tel, il ne fait que via Facebook. Donc, c'est sûr qu'on a un peu regardé les plats qu'on voulait prendre et on est passés via Facebook, par exemple.

Ok. Du coup, si je comprends bien, dans le cas du poissonnier, la recherche d'information a mené à l'achat ?

Oui.

Hum hum Est-ce que cela t'arrive de rechercher de l'information de cette manière mais dans d'autres domaines ?

Je réfléchis. C'est vrai que j'ai parfois été chercher pour des magasins. Je repense, ce n'était pas ce Noël-ci, c'était le Noël d'avant, j'avais cherché chez des fleuristes qui vendaient des fleurs éternelles parce que je faisais un petit montage pour ma maman. Je recherchais quelque chose d'assez spécifique que je ne trouvais pas dans les fleuristes du coin et via Facebook, c'est vrai que j'ai trouvé un endroit pas très loin de chez moi qui a pu commander ce que je recherchais. Cela m'a permis de trouver l'information pour acheter ce dont j'avais besoin et au bon endroit.

Ok, super. Et, de manière générale, quand tu recherches de l'information sur un produit que tu aimerais acheter, par quels canaux passes-tu ? Puisque j'ai pu comprendre que les réseaux sociaux ne sont pas vraiment le canal principal par lequel tu recherches de l'information. Est-ce que tu peux me dire, de manière générale, comment tu procèdes ?

Eh bien, souvent, comme beaucoup je pense, je vais voir sur internet où l'article que je recherche se trouve. Après, ça dépend vraiment quel article est recherché. On commande aussi beaucoup par Amazon et c'est vrai que parfois, quand c'est des trucs vraiment spécifiques et qu'on a eu le temps d'avoir la livraison, eh bien on commande par Amazon et on a moins à se déplacer.

Oui, je comprends. Du coup, est-ce que l'avis de tes proches ou le bouche-à-oreille c'est quelque chose d'important quand tu recherches de l'information ? Est-ce que tu te fies au conseil de tes proches ?

Oui. Cela dépend un petit peu mais mon petit frère fait très souvent des comparatifs pour certains trucs. Par exemple, on avait l'intention d'acheter une balance connectée et c'est vrai qu'il nous a dit qu'il avait déjà fait quelques tests, qu'il avait déjà un peu regardé plusieurs trucs. Et donc voilà, on a quand même fait attention à ce qu'il nous a dit. Oui, je fais quand même attention à ce que disent mes proches.

Ok. Je voulais aussi te demander, à part les éléments que tu m'as mentionnés jusqu'à présent, est-ce que tu penses vraiment que les réseaux sociaux pourraient être une bonne source d'information ? Ou tu préfères plutôt te fier à l'avis de proches ? Que penses-tu des réseaux sociaux comme source d'information ?

Eh bien, je pense qu'il faut faire attention à qui a publié quoi parce que tout n'est pas non plus, même sur internet hein, tout n'est pas tout blanc. Mais sinon, pour par mal de recherches, les réseaux sociaux peuvent quand même être un bon point et peuvent pas mal nous aider.

Oui. Tu dis que tout n'est pas toujours blanc, est-ce qu'il y a une part de confiance qui joue là-dessus ? Tu n'as peut-être pas toujours confiance aux différents avis que tu peux retrouver sur les réseaux sociaux ?

Oui, c'est ça. Quand on parle des avis, c'est vrai que quand on voit des pubs sponsorisées pour des trucs complètement, disons, innovants mais qui en fait ne vont pas fonctionner ; quand tu vois les avis de tout le monde en mode : « c'est super bien, ça marche trop bien » et toi tu es là « non mais les gars, on voit bien que ça ne va pas fonctionner votre truc ». Ça, voilà, moi je ne m'y fie pas, mais je sais qu'il y a des gens qui vont y croire. Il y a toujours du mensonger on va dire, partout.

Oui, donc toi personnellement, tu n'y crois pas mais tu es consciente que certaines personnes pourraient tomber dans le panneau, je dirais.

Oui, c'est sûr.

D'accord. Maintenant, je vais te demander comment se passer en général le shopping pour toi ? Bien évidemment, en dehors du confinement qui a été une période particulière. Mais en général, quelle est ta relation au shopping ?

*J'achète pas mal de vêtements. *Rires* Mais j'aime bien aller avec ma maman faire les magasins quand même, je trouve que c'est un chouette moment à passer entre mère et fille, surtout que ma maman aime bien aussi. Après, c'est vrai que je commande aussi pas mal par*

internet parce que c'est facile et parce qu'en fait, on a vraiment le temps de tout regarder et de vraiment choisir, même si parfois au niveau des tailles on peut parfois être déçus. Là, c'est vrai que je prends vraiment en compte l'avis des gens pour une certaine taille de vêtements ou quoi. Donc, je fais très attention à ça pour être sûre d'avoir la bonne taille pour moi. Après, j'ai une taille assez standard donc ça va généralement, mais je fais quand même attention.

Oui. Du coup, c'est là que l'avis des gens qui ont acheté précédemment est important pour toi.
Oui, c'est ça.

Et, est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience de shopping ? Qu'est-ce que tu as acheté, de quelle manière et dans quelles conditions ?

Alors, c'était au début du confinement, genre fin mars. J'ai acheté sur internet et voilà, il commençait à faire un peu plus chaud, donc j'ai acheté une paire de chaussures, deux petites robes d'été et une petite jupe ; vraiment des petits trucs d'été dont j'avais envie parce qu'il faisait un peu plus chaud. Du coup, je suis passée par internet et c'est là que j'ai vraiment fait attention aux avis des gens parce que parfois on peut s'attendre à une certaine qualité et puis ce n'est pas la même. Donc, voilà. C'était sur le site Shein, comme cela tu visualises un peu.

Ah oui, je vois. C'est vrai que les avis sont assez mitigés sur ce site.

Oui, c'est ça. C'est pour ça que j'ai vraiment fait attention aux avis et au final j'étais vraiment contente : les chaussures sont nickel à ma taille et très étonnée de la qualité.

Eh bien, tant mieux. Tu me disais que tu aimes passer du temps avec ta maman à faire du shopping, donc plutôt en magasins physiques, mais tu aimes aussi faire du shopping en ligne. Mais au final, via quel canal tu préfères réaliser tes achats, de manière générale ?

Je dirais quand même le physique même si cela prend plus de temps et si au final c'est quand même plus cher ; parce que, bon, qu'on se le dise sur internet ça reste quand même moins cher, tu peux faire des comparatifs et tu n'as pas à bouger donc c'est très pratique. Mais, je ne sais pas, moi je privilégie les moments à faire du shopping avec ma maman, plutôt qu'être toute seule en train de regarder sur une application pour trouver quelque chose qui me plait.

D'accord. Donc, si je comprends bien, c'est plus le moment de partage avec ta maman qui compte pour toi, plutôt que l'achat en tant que tel.

Oui.

Ok. Est-ce que tu peux me dire, environ, à quelle fréquence tu fais des achats qui ont trait à la mode ? Tu me parlais des achats que tu as fait sur Shein avant le confinement.

Je dirais quand même tous les trois mois. J'aurais tendance à dire que c'est plus régulier que ce que je crois, mais je pense que, oui, tous les trois mois je fais quand même au moins un achat.

Ok. Donc, tu me disais que tu aimes passer des moments à faire du shopping dans les magasins physiques. Mais, est-ce que cette situation de Corona virus va impacter ces habitudes avec ta maman ou tu comptes procéder de la même manière.

Non, ça va d'office impacter parce qu'on va vraiment pour passer un bon moment et pour s'amuser quand même, manger un bout à midi, etc. Mais, à partir du moment où il y a eu toute l'histoire du Corona, oui, aller au magasin avec des masques, commencer à devoir faire la file, c'est lourd. Donc, ça fait passer un moment qui était agréable, en un moment qui ne l'est pas vraiment. Donc, oui d'office ça va impacter, en tout cas, là maintenant. J'espère que d'ici un an cela sera revenu à la normale.

Oui, pour l'instant on a toujours une certaine appréhension. On n'est pas encore tout à fait sereins quand on sort.

Oui, c'est sûr. Puis, même simplement pour faire les courses au Colruyt, j'aime faire les courses avec mon compagnon, on va tout le temps à deux. Mais là, depuis l'histoire du Corona, on ne peut plus. Donc, c'est un changement aussi, même si ce n'est pas la mode.

Oui, c'est certain. Justement, en parlant des courses, est-ce que tu pourrais, pour contrer cette crainte, faire tes achats en ligne ?

Oui et non. En fait, je le ferais pour tout ce qui n'est pas la nourriture du frigo ; par exemple, les pâtes, le pain, etc. Mais tout le rayon frais, j'aime bien choisir mes fruits, j'aime bien choisir mes légumes. Voilà, je suis un peu difficile aussi pour le choix de tranches de jambon ou autre. J'aime bien choisir.

Oui, je comprends. Eh bien écoutes, on arrive aux dernières questions qui seront en lien avec les applications mobiles. Donc, est-ce que tu peux me dire quelles sont les applications que tu as sur ton smartphone et que tu utilises le plus ?

Comme on en parlé, eh bien, les réseaux sociaux. Après, j'utilise aussi beaucoup Outlook et l'application mail. Puis, j'ai un iPhone donc j'utilise quasi tous les jours ou les deux jours

l'application Apple Music. J'ai aussi l'application Moodle que j'utilise pour les cours, l'application SNCB que j'utilisais quand j'allais au train. Ah oui, j'ai l'application Glassdoor pour la recherche d'emploi, Payconiq, Strave pour aller courir et Adidas Running, puis aussi une application pour faire des cocktails et vivino pour retrouver la provenance des vins. J'utilise aussi pas mal Whatsapp. Avant le confinement, c'est vrai que j'utilisais aussi pas mal Booking.com, Tricount. Après, j'ai aussi des applications qui sont plus sur l'actualité comme la DH, le Soir, Eurosport. J'ai Coyote aussi et puis aussi des applications de mode. J'ai Zalando, Zalando Lounge, j'ai Wish mais je n'ai jamais rien acheté dessus, Vinted, Shein et Very Chic mais je n'ai jamais rien acheté dessus non plus. Après j'en ai d'autres mais je ne vais pas tout te citer non plus.

Oui, si tu les utilises moins.

Oui, c'est ça.

Du coup, je vais revenir sur les applications de mode que tu as cité. Je vais t'envoyer une petite présentation qui reprend d'autres applications que, du coup, tu n'utilises pas. Mais, peut être en les voyant ça va te revenir à l'esprit. Si tu peux parcourir un peu la présentation et me dire si certaines ne te semblent pas inconnues, ou pas. Tu m'as parlé de Vinted, mais peut-être par rapport aux autres.

J'ai une fois téléchargé LikeToKnow.it, mais après je l'ai supprimée. Mais sinon les autres, non. Il me semble que la dernière, 21Buttons, j'ai déjà vu un contenu sponsorisé plusieurs fois sur Facebook, même très souvent j'ai l'impression.

Ok. Tu me disais que tu avais téléchargé l'application LikeToKnow.it puis tu l'as supprimée. Est-ce que tu peux m'expliquer un petit peu pourquoi ? Est-ce qu'elle ne te plaisait pas ?

Oui, c'est ça. En fait, je me souviens vraiment je n'aimais pas du tout le style de l'application.

Hum hum Et, tu disais que tu vois pas mal de contenu sponsorisé pour 21Buttons, tu n'as jamais pensé à télécharger l'application ?

Si, j'y ai pensé parce qu'au plus en j'en vois, au plus je vais me dire : « si les vêtements m'attirent, je vais télécharger ». Mais je ne suis pas encore passée à l'action.

D'accord. Du coup, est-ce que tu perçois un certain lien entre ces applications, que j'ai énuméré dans cette présentation, et les réseaux sociaux ? Même si tu ne les connais pas vraiment, on peut peut-être parler plus de LikeToKnow.it, comme tu l'avais téléchargée ?

Oui. En fait, les applications font de la pub sur les réseaux sociaux et c'est grâce à ça que nous on les télécharge, on va être influencée de voir souvent les pubs pour tel ou tel vêtements. Et, si les vêtements nous attirent ... Je ne pense pas que ce soit un vêtement qui nous attire qui fera qu'on va télécharger l'application, mais si c'est un contenu qu'on voit régulièrement sur les réseaux sociaux, eh bien oui, on est plus enclins à finalement télécharger l'application.

Ok. Et, tu disais du contenu sponsorisé sur les réseaux sociaux. C'est principalement sur quel réseau social ?

C'est Facebook et Instagram parce que c'est vrai que de temps en temps, et même pas tous les jours, je regarde sur Snapchat mais là je ne fais même pas attention aux contenus qui sont diffusés.

Oui, juste le contenu de tes amis et c'est tout.

Oui, c'est ça parce que j'ai une amie qui utilise encore très souvent Snapchat. Donc, à chaque fois qu'elle m'envoie quelque chose je vais regarder, mais sinon je suis beaucoup beaucoup moins dessus que sur Instagram et Facebook.

Ok. Je n'ai plus que quelques petites questions. On a parlé des réseaux sociaux comme source d'inspiration, dans ton cas c'était principalement Pinterest. Mais que penses-tu de ces applications ? Est-ce qu'elles pourraient être une source d'inspiration pour toi ?

Oui. Peut-être pas précisément celles que tu mentionnes dans ta présentation, mais il pourrait y en avoir, oui. C'est vrai que j'ai été suivre des comptes, j'ai d'ailleurs oublié de te le dire ça, sur Instagram avec des contenus sponsorisés, simplement parce qu'on parle du style des maisons et de déco d'intérieur. Je suis allée suivre justement pour ça, parce qu'il y avait des bonnes idées de décoration d'intérieur, etc. Voilà, je ne vais pas acheter chez eux, mais je vais m'inspirer aussi de leur décoration, de leurs idées.

Ok, très bien. Du coup, tu n'as jamais fait d'achats directement via ce type d'application. Mais, est-ce que tu penses que si tu viens à télécharger une de ces applications, est-ce qu'un élément pourrait être déclencheur et te faire passer à l'achat ?

Eh bien, oui, il y aurait moyen. Après Vinted, je l'utilise de temps en temps et j'ai déjà acheté avec.

Ok. Et, qu'est ce qui pourrait te pousser ? Est-ce que, par exemple, le fait que ce soit un influenceur que tu suis sur Instagram qui partage sur 21Buttons qui pourrait te faire passer à l'achat ?

Cela pourrait influencer mais vraiment léger. C'est vraiment par rapport aux contenus sponsorisés qu'ils vont partager. Par exemple, au final, je te parlais de Shein, c'est à peu près comme ça que j'ai fini par télécharger l'application et effectuer un achat : c'est parce que j'ai eu énormément énormément de contenu sponsorisé par rapport à des vêtements. Et eux, ils mettent une gamme, tu as vingt mille vêtements donc évidemment, tu vois beaucoup de vêtements, ils alternent avant que tu télécharges l'application et puis j'ai fini par télécharger l'application comme ça pour y passer un long moment dessus. Et au final, j'ai acheté deux-trois trucs.

D'accord, je vois. Et quand tu parles de contenus sponsorisés, est-ce que c'est directement sponsorisé par Shein ou par les influenceurs qui présentent les produit Shein, sous forme de hauls, par exemple.

Non, c'était directement par la firme.

Ok. Eh bien, tu as répondu à toutes mes questions. Je te remercie. Je ne sais pas si tu veux venir sur quelque chose ou sur un élément dont on a discuté ?

Non, pas spécialement.

D'accord, merci beaucoup.

Avec plaisir.

2.4. Informant n°4

Au travers de mon mémoire, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur et principalement quand il utilise les réseaux sociaux et des applications mobiles. Je vais donc tout d'abord vous demander de vous présenter en quelques mots : votre âge, votre statut, la composition de votre ménage, etc.

Donc, X, j'ai 50 ans. Je suis mariée, j'ai une fille et je suis gérante de banque.

Ok. Et, quels sont vos centres d'intérêts ? Qu'est-ce qui est important pour vous dans la vie ?

Hormis ma famille, les voyages c'est quelque chose que j'apprécie énormément.

Du coup, lorsque vous avez un peu de temps libre après le boulot, qu'est-ce que vous aimez faire ?

J'habite à la campagne donc j'aime me balader, cela me permet de calmer la journée. C'est surtout et puis la télé, les enfants.

Ok, super. Maintenant je vais vous poser quelques question par rapport aux réseaux sociaux et à l'usage que vous en faites. Pouvez-vous me dire sur quels réseaux sociaux vous êtes inscrite ?

Sur Facebook, LinkedIn et un peu Instagram mais c'est vraiment juste pour suivre des clients à moi mais je n'y vais pratiquement pas.

D'accord. Depuis combien de temps, environ, vous utilisez ces différents réseaux ?

Facebook, je dirais que cela fait au moins 10 ans, si pas plus. Je ne sais plus exactement.

LinkedIn, c'est à peu près ça aussi. Dès que c'est sorti, nos employeurs nous ont demandé de s'y inscrire.

Et Instagram, c'est plus récent alors ?

Oui, c'est plus récent. C'est parce que j'ai des clientes qui ont des petits commerces de vêtements et c'est vraiment pour leur faire plaisir, mais je n'y vais pratiquement pas.

Ok. Du coup, hormis pour Instagram, que faites-vous sur les réseaux que vous utilisez : Facebook et LinkedIn ? Quelle est votre principale activité ?

*Sur LinkedIn, je regarde un peu ce que les gens publient, des articles intéressants sur mon activité professionnelle et moi je publie des infos aussi sur le monde bancaire. Et Facebook, je poste plus si je vais dans un resto, dans un hôtel ou un endroit sympa, voilà, je fais un peu la pub de l'endroit où je me trouve. Puis, c'est aussi pour poster des photos pour un peu narguer les autres quand je suis en vacances. *Rires**

Rires D'accord. Du coup, ça vous arrive aussi de les utiliser pour garder le contact avec vos amis ?

J'ai juste un groupe qui m'avait permis de trouver mes amis de primaires et qui nous permet de garder le contact. Maintenant, moi j'ai pas beaucoup d'amis sur Facebook et les amis que j'ai, ce sont des gens que je vois régulièrement donc ce n'est pas Facebook qui me permet de garder contact avec eux.

Ok, d'accord. Maintenant, je vais vous demander si sur ces réseaux, cela vous arrive de rechercher de l'information sur un thème précis ? J'ai pu comprendre que c'est un peu le cas avec LinkedIn par rapport à votre métier, mais est-ce que vous avez d'autres exemples ?

Alors sur LinkedIn, c'est principalement du professionnel. Maintenant sur Facebook, non, c'est vraiment pour passer le temps, pour regarder un peu ce que les gens publient, bien que j'y vais de moins en moins parce qu'il y a de moins en moins de choses sympas à voir. Mais en recherche vraiment d'informations, je vais sur Internet.

D'accord. Donc, plus avec le moteur de recherche Google, ou autre.

Oui.

Ok. Mais pensez-vous que ces réseaux sociaux pourraient être une source d'information utile pour d'autres personnes, et même peut-être préalable à un achat ?

Moi, je trouve qu'il y a tellement d'infos « fake », que je ne suis pas sûre que les réseaux sociaux puissent aider concrètement les gens parce que beaucoup n'ont pas le réflexe de vérifier si les informations sont correctes. Donc, je ne suis pas sûre que ce soit un bon moyen.

Ok. Comme ce n'est pas vraiment là que vous pensez retrouver de l'information, vous m'avez parlé des moteurs de recherche, mais d'autres canaux pourraient être intéressants quand on recherche de l'information ?

Moi, le premier c'est le bouche-à-oreille parce que j'ai une activité qui me permet de voir beaucoup de gens et d'avoir des contacts avec beaucoup de domaines. Puis, c'est internet, oui.

Super. Est-ce que cela vous arrive de rechercher de l'inspiration sur les réseaux sociaux que vous utilisez ?

Oui, ça oui. Principalement pour la déco ou quand je dois refaire mes ongles.

Du coup, là, ce serait plutôt sur quel réseau social ? Instagram ? Facebook ? Je suppose pas LinkedIn.

Oui c'est un peu des deux. Sur Facebook, c'est plus aussi par rapport aux voyages avec ce que les gens publient, où ils sont allés et ce genre de choses ; parfois ça donne des idées. Sinon, oui, sur Instagram, tout ce qui est déco de maison.

Et si vous deviez chercher de l'inspiration par rapport à la mode, est-ce que vous utilisez un réseau social ou pas spécialement ?

Non parce qu'en plus, je ne suis pas vraiment accro à la mode, aux marques et à ce genre de choses. Moi je préfère aller me balader au magasin et voir ce qu'il y a, essayer et voilà. Je suis plus tactile qu'autre chose.

Oui, plutôt tactile qu'en ligne. Du coup, vous me disiez que cela vous arrive de chercher de l'inspiration pour vos voyages ou vos ongles. Comment vous y prenez-vous quand vous chercher sur Facebook ou Instagram ? Comment procédez-vous pour trouver l'inspiration que vous recherchez ?

Eh bien, souvent c'est dans le fil d'actualité. Je ne fais pas de recherche vraiment spécifique. Voilà, quand je regarde le fil d'actualité, il y a souvent des amis qui publient des idées de voyages, ce genre de choses. Si je dois rechercher vraiment quelque chose de bien précis, ce n'est pas sur les réseaux sociaux que j'irai.

D'accord. Et, suivez-vous des influenceurs ?

Non, je ne pense pas que mes clientes qui tiennent un magasin de vêtements soient considérées comme des influenceuses. Donc, non.

Non, en effet. Comme vous le savez peut-être, des nombreuses études ont prouvées que les recommandations des influenceurs peuvent vraiment mener à l'achat et impacter la prise de

décision d'achat des consommateurs. Mais du coup, vous, par quoi vos achats sont-ils influencés ?

Plus par mes envies. C'est peut-être l'âge qui fait ça mais je ne me laisse pas influencer parce que quelqu'un va me dire ... Par contre, si je cherche un type de produit et que je tombe sur quelque chose comme ça qui vente les produits, là je vais peut-être m'y intéresser. Mais, par principe, si je n'ai pas besoin je ne me laisse pas tenter. Et, je trouve que les influenceurs ne constituent pas toujours la meilleure information que l'on peut recevoir sur le produit.

Pouvez-vous m'en dire plus justement par rapport à cela ? Pourquoi est-ce que vous considérez que ce n'est pas la meilleure information ?

Eh bien, ma fille qui va avoir 18 ans et qui elle est accro à tout ça sur Instagram, etc. Et, pour certains produits qu'elle achète, les influenceuses ventent tous les mérites du produit et finalement, quand le produit arrive à la maison, ce n'est pas vraiment ça. Il y a ce côté « produit ou effet miracle » qui ne me convient pas. Mais voilà, c'est peut-être l'expérience aussi.

Oui, vous pensez qu'ils ne montrent peut-être que l'aspect positif des produits et qu'ils ne parlent jamais des aspects négatifs.

C'est ça. Il y a peu d'influenceurs, du moins de ce que je regarde, qui testent vraiment un produit et qui en font la pub ou l'annonce publicitaire gratuitement. Souvent, les marques leur offrent des produits et il y a plus le côté de vente publicitaire qu'informatif.

Du coup, c'est ça qui jouerait selon vous : le fait qu'ils fassent la promotion et voilà. C'est juste une question de gain d'argent ?

Oui, c'est ça ; à leur avantage à eux plutôt qu'à l'avantage des personnes qui regardent leur blog.

D'accord. Vous me disiez que votre fille, par contre, est plus intéressée par les influenceurs, c'est cela ?

Oui, tout à fait. Elle regarde même comment elles sont habillées et elle va chercher après le même style de vêtements ou pour des produits cosmétiques, ce genre de choses. Clairement, Instagram est devenu son réseau social et Facebook « c'est pour les vieux maintenant », comme elle dit. Donc voilà, elle suit en effet beaucoup d'influenceurs.

Ok, très bien. Maintenant je vais vous demander, de manière générale et surtout, en dehors de cette période de confinement assez particulière, comment le shopping se passe pour vous ?
Quelle est votre relation au shopping ?

C'est plus une corvée.

Rire Je vous laisse vous expliquer.

En fait, je travaille dans une région dans laquelle on a un petit centre commercial où il y a des petites boutiques spécifiques. Donc, parfois sur le temps de midi je vais avec ma collègue faire un peu les magasins. Je ne suis pas très centre commerciaux parce que, pour moi, il y a trop de monde et comme j'ai pris un peu de poids, ces magasins ne sont plus adaptés à ce qui me va au point de vue vêtements. Donc, le shopping c'est vraiment parce que je dois le faire pour m'habiller ou alors lors d'une balade quand on voyage. Mais je ne suis pas une accro du shopping. Je ne prends pas de plaisir à fixer un samedi à faire les boutiques toute la journée.

D'accord. Pouvez-vous me raconter la dernière expérience shopping que vous avez vécue ?

La dernière expérience shopping, c'est il y a une semaine dans un petit magasin où porter un masque, le désinfectant, le fait pas vraiment toucher les vêtements et puis les collections qui ne sont pas renouvelées, parce qu'on voit que les indépendants essaient d'écouler le stock qui est resté bloqué pendant tous ces mois de confinement, tout cela a fait que ce n'était pas spécialement agréable. Ce que j'aimais bien, c'est quand j'allais dans un magasin dans lequel ils faisaient des nocturnes sur invitation et là, je restais dans la cabine et on allait me chercher les vêtements, ça j'appréciais.

Oui, une expérience un peu plus personnalisée et privée.

Exactement et où tu n'as pas besoin de sortir de ta cabine à chaque fois parce que c'est trop court, etc. Ca j'aimais bien.

Oui, c'est ça. Tout vient directement à nous. **Rires**

Exactement, c'est ça : le service.

C'est sûr, c'est chouette ça. Et, est-ce que cela vous arrive de commander en ligne ?

Question vêtements, très rarement parce qu'avec les tailles, on ne sait jamais si la taille 44 fait la même chose dans une marque ou dans l'autre. Donc ça, c'est rare parce que ça m'énerve après de devoir tout renvoyer. Par contre, les chaussures je commande plus régulièrement.

Ok. Vous me disiez que vous n'êtes pas spécialement quelqu'un qui est fan de mode et que ce n'est pas une expérience très satisfaisante pour vous, mais pouvez-vous me dire à quelle fréquence vous réalisez quand même des achats qui ont trait à la mode ?

Je dirais quand même au moins deux fois par mois étant donné qu'on a les petites boutiques ici.

Ok, très bien. Maintenant, on va passer au dernier thème de cette interview, ce sont des questions plus en lien avec les applications mobiles. Pouvez-vous me dire les applications que vous avez sur votre smartphone et que vous utilisez le plus ?

Alors, ce que j'utilise le plus c'est mon application CPH pour la banque, Coyote, Payconiq, It's Me qui permet de me connecter aux sites tels que le Ministère des Finances, Netflix et les applications de voyage comme Voyages Privés, ...

Booking aussi ?

Oui c'est ça, Booking, Expedia, Ryanair. Comme on voyage beaucoup, c'est plus facile.

D'accord. Et, les utilisez-vous régulièrement ces applications ?

Oui, oui. Celles de voyages moins, bien entendu et Netflix moins aussi parce qu'on regarde souvent sur la télé, mais le reste oui : Spotify, Coyote et l'application bancaire je les utilise tous les jours.

Ok. Peut-être connaissez-vous des applications qui sont vraiment dédiées à la mode ?

Non.

Je vais vous en citer quelques-unes que j'étudie au travers de ce mémoire ; il y a 21Buttons, LiketoKnow.it, Wheretogot, Lookbook. En fait, ce sont des applications sur lesquelles des influenceurs ou non partagent des photos de leurs looks et sur la majorité des applications, il est possible d'acheter directement l'article qu'on voit sur la photo.

Ah oui, c'est comme ils font aussi sur Instagram. J'ai déjà vu ça, sur la photo on peut voir directement le site qui vend le vêtement.

Oui, c'est ça. Maintenant, Instagram a lancé ça récemment. Mais du coup, comme vous ne connaissez pas ces applications, on peut peut-être aller vers cette fonctionnalité d'Instagram. Est-ce que vous vous laisseriez tenter si c'est une pièce qui vous plaît ?

Non parce que, comme je t'ai dit, ma problématique moi, c'est les tailles et j'aime bien voir comment ça me va et essayer. C'est trop de contraintes pour après s'il faut le renvoyer. A part, oui, si c'est une paire de chaussure, un sac, un bijou éventuellement, mais tout ce qui est vêtements je n'achète pas via internet.

D'accord. Alors, si c'est une paire de chaussures ou un accessoire comme vous venez de le dire : un sac ou un bijou, vous pourriez passer à l'achat ?

Ah oui, ça tout à fait parce que si c'est quelque chose de sympa et qui me plaît, alors oui je pourrais passer par l'application pour le commander.

Ok. Considérez-vous donc que ces applications pourraient être perçues comme des sources d'inspiration pour certaines personnes ou même pour vous en ce qui concerne les accessoires ?

Oui, oui, cela pourrait donner des idées. Tout à fait. Mais c'est juste que je n'ai pas le réflexe de télécharger toutes ces applications.

Oui, je comprends. Et, maintenant que je vous en ai parlé, est-ce que vous serez tentée à utiliser ces applications ou pas forcément ?

Franchement, non.

D'accord, pas de soucis. Eh bien, je pense qu'on a fait le tour de toutes les questions. Je vous remercie.

Avec plaisir.

2.5. Informant n°5

Alors, tout d'abord, merci d'avoir accepté de répondre à mes question. Au travers de mon mémoire, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur et son utilisation des réseaux sociaux et des applications mobiles. Je vais donc tout d'abord te demander si tu peux te présenter en quelques mots : ton âge, ta profession, la composition de ton ménage, etc.

Ok. Donc, X, j'ai 30 ans et je suis enseignante en maternelle.

Ok. Peux-tu me dire quels sont tes centres d'intérêts ? Qu'est-ce qui te passionne et que tu aimes faire dans la vie ?

Franchement, j'aime bien travailler. Sinon, un peu de sport ; pas beaucoup pour le moment. Puis aussi faire du shopping et m'occuper de mon chien aussi. Voilà, franchement j'ai pas trop de gros centres d'intérêts à part le shopping, travailler.

Du coup, dans tes libres, tu aimes faire shopping ou il y a d'autres choses que tu aimes faire ?
Eh bien, passer du temps avec mes amis, faire du shopping, sur internet aussi. Pour le moment, je cherchais aussi des trucs pour la maison et je m'occupe aussi de la maison comme on est en travaux. Voilà.

Super. Maintenant, je vais te poser quelques questions sur les réseaux sociaux. Peux-tu me dire sur quels réseaux sociaux es-tu inscrite ?

Facebook, Instagram, Snapchat et WhatsApp.

Ok. Et, depuis combien de temps environ es-tu inscrite sur ces réseaux ?

Je pense que Facebook ça doit bien faire dix ans, même un petit peu plus, Instagram : cinq, six ans et Snapchat : je pense que c'est pareil que Instagram.

D'accord. Est-ce que tu peux me dire quelle activité tu fais sur ces différents réseaux ?

Facebook, par exemple, je me suis inscrite sur des groupes quand je cherchais mon chien et donc, ça m'a permis de le trouver. Sinon, c'est aussi pour retrouver l'actualité sur Facebook, au lieu d'aller voir sur les applications RTL Info, etc. puisque'on peut y retrouver les infos de temps en temps. Et, c'est aussi pour retrouver des personnes que j'ai perdues de vue. En tout cas, ça c'est pour Facebook. Sur Instagram, c'est un peu plus pour suivre des influenceurs,

regarder un peu leurs habits, ce qu'ils proposent aussi pour les maisons de temps en temps. Voilà.

Ok. Donc, si je comprends bien, Instagram c'est plus pour retrouver de l'inspiration ?

Oui, je pense. C'est moins pour rechercher des personnes qu'on a pas vues, et tout.

Hum hum Et donc, quand tu cherches l'inspiration sur Instagram, c'est principalement pour la mode ou la déco, c'est ça ?

Oui, mode ou déco, ou des fois aussi pour mon chien. Ils mettent beaucoup de pubs pour des paniers.

Ok. Et, quand tu cherches de l'inspiration, que ce soit pour la mode, pour la déco ou du coup, pour ton chien, comment est-ce que tu t'y prends sur Instagram ? Comment tu procèdes ?

Eh bien, déjà, je suis cette personne là et souvent, ils mettent des « swipe-up » pour voir d'où ça vient et tout ça. Donc, je clique parfois dessus. J'achète pas tout le temps mais ça donne des idées du coup pour acheter des vêtements ou pour la maison.

Ok. Donc, c'est principalement via les influenceurs ?

Oui, franchement, oui.

D'accord. Du coup, la majorité des influenceurs que tu suis sont-ils par rapport à la mode et à la déco ?

*Oui et aussi de télé-réalité. *Rires**

Tu disais que des fois tu cliques sur les liens « swipe-up », mais est-ce que tu es déjà passée vraiment à l'achat après une recommandation d'un influenceur ?

Oui, on a essayé les produits « Pin-Up Secret » et « Nicky Cosmetics » récemment avec une amie. Mais ça, ça dépend aussi de temps en temps sur Snapchat pour trouver un code promo. Mais, oui, pas souvent souvent mais ça m'est déjà arrivé. Après, ils mettent des fois des trucs un peu cher donc, du coup, j'essaie de trouver la même chose mais en moins cher. Mais sinon, oui, pour « Pin-Up Secret » et « Nicky Cosmetics », là, on a craqué.

Du coup, c'est uniquement pour les produits de beauté ? Cela ne t'arrive jamais pour les articles de mode ?

Pour les chaussures, par exemple, j'avais vu une paire, j'ai été sur Zalando et je l'ai trouvée.

Ok. Donc, tu as vu par l'influenceur puis tu as été chercher de ton côté ?

Oui, c'est ça.

Ok. Et, à quelle fréquence achètes-tu par le biais des influenceurs ? Est-ce que cela t'es arrivé juste une ou deux fois pour les produits de beauté comme tu as mentionné ? Ou plus souvent ?
Non, franchement pas hyper souvent parce que sinon je pense que tu achètes tout et n'importe quoi. Et puis, j'ai la maison donc je ne dois pas non plus dépensé pour tout et n'importe quoi.

Oui, il faut rester raisonnable. *Rires*

*Oui. *Rires**

Peux-tu me dire quels sont éléments qui t'ont vraiment poussés à l'achat dans le cas, par exemple, de ton achat pour les produits « Nicky Cosmetics » ? Est-ce plus l'influenceur ou le produit que tu voulais tester ?

Eh bien, en gros, j'ai vu qu'il y avait pas mal d'influenceurs qui l'utilisaient et donc, on s'est dit avec mon amie : « pourquoi pas essayer ? » et on a essayé. C'est pareil pour « Pin-Up Secret » ; comme on avait pas mal de problèmes de peau en ce moment, on s'est dit qu'on allait essayer. Donc, c'est vraiment occasionnel, je ne pense pas que je vais à chaque fois acheter tout ce que je peux voir de bien, mais de temps en temps. Donc là, ça m'est arrivé deux fois je pense... Ah non, trois fois parce qu'on a commandé « Hello Body » aussi.

Ah oui. Et, quelles caractéristiques de l'influenceur pourrait te pousser à écouter sa recommandation ? Est-ce que c'est plus sa notoriété, sa sympathie, sa manière de communiquer, ou autre ?

Je pense que c'est plus le fait que eux essaient les produits et que tu vois que ça fonctionne sur eux. Et, quand tu en vois plusieurs qui utilisent le même produit, tu te dis : « bon, ça peut fonctionner ». Après, je pense que clairement, tout n'est pas non plus vrai. Donc, il faut prendre ça quand même au second degré je pense.

Oui. Donc, tu leur fais confiance mais il y a quand même toujours une part où tu te dis : « peut-être que c'est juste pour faire la promo et ils ne se préoccupent finalement pas du résultat ».

Oui. Oui, parce qu'au final, eux sont payés pour tout ça donc tu ne sais pas toujours si c'est vraiment vrai. Par exemple, pour « Nicky » et « Pin-Up », tu vois souvent des avant/après mais rien ne te garantis que c'est des vrais ou des faux. Et pour « Pin-Up », je regarde aussi sur l'application Yuka pour voir si c'est bon pour la santé et ils sont pas mauvais. Donc, voilà.

Ok. Donc là, on a parlé un peu de l'inspiration que tu peux trouver sur les réseaux sociaux. Mais, est-ce que ça t'arrive aussi de rechercher de l'information sur un thème précis sur les réseaux sociaux ? Que ce soit Instagram, Snapchat ou Facebook.

Pour les infos je pense que sur Facebook, c'est souvent dans le fil d'actualité. Sinon, pour les infos non, je préfère aller voir sur Google, regarder le journal à la télé ou les applications RTL Info, RTBF, etc. Pour les infos, je suis pas toujours sûre que tout soit vrai, donc ... Après même sur internet, tu n'es jamais sûre que ce soit vrai, mais ...

Ok. Et, même pour des informations qui sont relatives à un produit, pas uniquement l'actualité ? Par exemple, si je veux commander quelque chose à manger ?

Oui, voilà. Est-ce que tu regardes les conseils des autres et c'est comme ça que tu recherches l'info ?

Eh bien, parfois oui quand je recherche un petit resto. Il y a les avis sur Facebook, donc je vais voir sur ça. Sinon, des infos de l'actualité, non, mais des infos sur des restos, des magasins, ça je peux rechercher sur Facebook plutôt ou sur Instagram s'ils n'ont pas de Facebook.

D'accord. Donc, si je comprends bien tu vas d'abord voir sur Facebook et puis tu te diriges vers Instagram si tu ne trouves pas de page Facebook ?

Oui, voilà.

D'accord. Est-ce que cette recherche d'information elle peut mener à une décision telle qu'aller dans le resto, par exemple, ou aller et acheter dans ce magasin ?

Oui. Aller dans ce resto, ça oui, on a déjà fait. Après acheter, ... Là, par exemple, on cherchait un panier pour mon chien « Puppy Love », mais j'ai vu beaucoup d'avis genre sur Facebook, Instagram et Google même, qui n'étaient pas top top. Donc, du coup, ça m'a un peu freinée ; j'ai pas acheté.

Ok. Du coup tu me disais que quand tu recherches de l'information par rapport à l'actualité, c'est plutôt sur les applications d'actualités de type « RTL », etc. Mais, de manière générale, quand c'est pour un resto ou un magasin, c'est directement sur les réseaux sociaux que tu vas ou tu utilises un autre moyen ?

Eh bien, j'utilise aussi Google mais de moins en moins parce que j'ai un peu l'impression qu'ils n'ont même plus de site internet mais renvoient directement vers leurs pages Facebook ou Instagram.

Ok. Et, est-ce que le bouche-à-oreille est important pour toi ?

Oui, comme ça tu as les retours. Tu peux savoir si quelqu'un a été ou si elle connaît quelqu'un qui a été et savoir si c'était bien, pas bien. Donc ça, je prends en compte aussi.

Ok. Maintenant, je vais te demander comment se passe le shopping pour toi ? De manière générale et en dehors du confinement.

Je vais quand même faire du shopping et de temps en temps j'achète aussi sur internet. Mais généralement, pour une paire de chaussures par exemple, j'essaie d'aller en magasin comme ça je sais le modèle que c'est et j'essaie la taille pour être sûre de la taille. Après, je vais voir sur internet parce que parfois c'est moins cher sur Zalando etc. Donc, je commande mais j'essaie toujours d'essayer le modèle, en tout cas pour les chaussures. Pour les vêtements, je préfère encore aller essayer mes vêtements. Bon, maintenant on ne peut plus essayer, mais voilà, pour tout ce qui est vêtements, je préfère quand même aller en magasin pour essayer et les chaussures, ça je commande quand même assez sur internet.

D'accord, c'est assez mitigé mais dans tous les cas tu préfères quand même essayer et après passer en ligne.

Oui, c'est ça.

Ok. Et, est-ce que tu peux me parler un peu de ta relation au shopping ? Est-ce que c'est quelque chose que tu apprécies vraiment ? Tu disais plus tôt que tu aimes bien passer du temps à faire du shopping, mais est-ce important pour toi ?

C'est important, oui, mais c'est surtout parce que j'aime bien, c'est un petit moment entre copines. C'est chouette, ça fait sortir un peu de la maison, même si tu n'achètes pas, c'est le fait de sortir et de se balader un petit peu. Voilà. C'est important mais après si je n'en fais pas, je vais pas me sentir mal au point où je suis obligée d'aller faire du shopping mais c'est toujours

chouette de profiter d'un petit moment avec tes copines. C'est rare que j'aïlle seule, je préfère avoir au moins une copine avec moi pour avoir un avis, pour me dire si c'est bien ou pas.

Ok. Maintenant, peux-tu me raconter ta dernière expérience de shopping ?

*Eh bien, c'était hier. *Rires**

Rires Est-ce que tu peux m'en dire un peu plus ?

On a été à Charleroi, au Rive Gauche. Je n'ai pas acheté grand-chose ; juste quelques trucs pour la maison chez Primark et des petits shorts. Moi je n'ai pas acheté grand-chose, j'ai suivi plutôt le mouvement.

D'accord. Donc, on disait que généralement, ton expérience shopping est plus en magasin qu'en ligne, c'est ça ?

Quand même, oui, à part pour les chaussures où, quand j'ai essayé le modèle et la taille au magasin pour être sûre, je commande plus sur internet parce que je trouve qu'il y a plus de bonnes affaires. Bon après, tu en trouves en magasin aussi.

Du coup, pendant la période du Corona virus, comme les magasins étaient fermés, est-ce que tu as quand même fait du shopping en ligne ou pas du tout ?

Oui, j'ai quand même acheté quelques trucs sur H&M et Zara, par exemple. J'ai aussi acheté pour la maison un ensemble de jardin, des tabourets et je pense que c'est tout.

D'accord. Et du coup, comme tu as commandé chez H&M et Zara, est-ce que tu t'es dit que tu commanderais plus en ligne si l'expérience était satisfaisante ? Ou tu préfères continuer d'aller en magasin ?

J'aimerais bien pouvoir continuer d'aller en magasin, mais c'est vrai que c'est facile de faire du shopping à la maison quand même ; tu es tranquille, tu peux regarder. Mais à côté de ça, tu ne vois pas l'article en vrai donc ... Parfois en photo c'est trompeur. Par exemple, pour les tailles chez Zara, je préfère quand même aller voir sur place parce qu'un XL chez eux, c'est pas vraiment un vrai XL.

Hum hum Ok, ok. De manière générale, est-ce que tu peux me dire à quelle fréquence tu achètes des produits qui ont trait à la mode ? Que ce soient des vêtements, des chaussures, des sacs ?

Au moins une fois par mois, quand même. Je pense, oui. Peut-être pas tous les mois, mais une fois par mois, oui, je pense. Peut-être que pendant le confinement, j'ai un peu plus craqué vu qu'on ne pouvait pas aller ne magasin.

Oui, cela passait le temps. *Rires*

Oui, voilà.

Maintenant, je vais te poser des questions qui sont plus en lien avec les applications mobiles. Est-ce que tu peux me dire quelles sont les applications que tu utilises le plus sur ton téléphone ? *Facebook, Instagram et puis Snapchat. Mais j'utilise un peu moins Snapchat quand même.*

Ok. Et, est-ce que tu as d'autres types d'applications que ces réseaux sociaux ?

Oui, j'ai mon application bancaire, pour les mails, Waze, Immoweb aussi pour trouver la maison je l'ai pas mal utilisée. Sinon, Shazam pour savoir les musiques quand tu sais pas c'est quoi et puis le truc des cartes là, pour avoir toutes tes cartes dans ton téléphone. La carte Sodexo aussi, c'est facile, YouTube aussi et WhatsApp pour communiquer avec les amis. Et voilà ... Ah, Ryanair aussi pour les voyages, la STIB aussi et Promo-promo pour avoir tous les folders et plus les avoir à la maison. Et voilà, je pense que c'est tout. Après, toutes les applications comme Zara, H&M, Zalando, celles un peu plus de shopping quoi.

Justement, par rapport au shopping, à part Zara, H&M et Zalando, est-ce que tu as d'autres applications qui ont plus trait à la mode ?

Alors, j'ai Nike, Rituals, JD Sport, Zoo+ plus notre chien, j'avais mis Vinted aussi, Sneakers District, Media Markt, Brico quand on cherche pour la maison c'est toujours plus facile, Sarenza aussi mais j'achète pas beaucoup dessus.

Ok, super. Je vais maintenant t'envoyer une petite présentation avec les applications que j'étudie dans mon mémoire. Tu m'as dit que tu avais Vinted, mais je vais te demander de me dire si tu les connais autres, du moins de nom.

Vogue Runway, ça je ne connais pas. Lookbook, connais pas non plus, ni Wheretoget mais ça peut être sympa. Vinted, ça oui. LIKEtoKNOW.it et 21Buttons je ne connais pas non plus.

Ok, ce n'est pas grave. Du coup, Vinted, est-ce que c'est une application que tu utilises ?

Je n'ai pas encore mis des trucs en tout cas moi pour vendre, mais pour chercher surtout des paires de chaussures. Mais sinon ...

Ok, donc tu as déjà acheté sur Vinted ?

Non. Non, je n'ai pas encore acheté parce que je ne trouve pas la paire que je recherche. Je voulais la même qu'une amie et j'ai pas réussi à la trouver, c'est trop cher. Et puis je me dis que parfois, en seconde main, c'est délicat.

Ah, d'accord. Et, quand tu as parcouru les différentes applications, tu disais que certaines pourraient être sympas. Est-ce tu serais tentée à les utiliser ?

Oui, je pense. Toutes les applications qui permettent de voir d'où les articles viennent et tout ça, ça je pense que ça peut être sympa. Mais j'ai l'impression que souvent, ils renvoient vers des sites où il n'y a que des petites tailles ou des tailles uniques et ça, ça ne me va pas trop.

Pas spécialement, cela peut renvoyer vers des sites comme Zara, H&M, etc.

Ah oui, eh bien voilà comme je ne les utilise pas, je ne sais pas trop.

Oui, c'est ça. Selon toi, est-ce qu'il pourrait y avoir un lien entre les réseaux sociaux et ces applications de mode ?

Eh bien, oui du coup. Je pense que sur Instagram aussi, il y en a certaines qui essaient des vêtements et qui renvoient : « voilà vous pouvez trouver ce modèle-là », ou par exemple si tu aimes bien un pantalon ils disent que c'est de la collection passée et que tu peux retrouver un similaire sur H&M ou peu importe.

Oui, maintenant avec la nouvelle fonctionnalité d'Instagram, ça peut aussi directement te renvoyer vers le site. Je ne sais pas si tu as déjà vu, mais sur Instagram, il y a des influenceurs qui mentionnent en dessous de leur photo par exemple : « vous pouvez retrouver ma tenue sur 21Buttons ». Et, sur 21Buttons, tu retrouves cet influenceur avec la photo que tu as pu voir sur Instagram et la provenance de tous les articles. Du coup, si tu as déjà vu cette mention là sur Instagram, ce n'est pas pour autant que tu télécharges l'application ?

Non, je ne l'ai pas vu ou alors je ne fais peut-être pas assez attention, j'avoue. Je ne suis pas encore au poil de la mode, et tout ça, donc j'avoue que je n'ai pas encore vu en fait. C'est possible que j'ai raté, mais j'ai pas vu.

Ok. Mais du coup, même si tu ne les utilises pas, est-ce que via ma petite présentation, tu pourrais quand même considérer ces applications comme pouvant être une source d'inspiration ?

Eh bien oui, je pense.

Vinted aussi ?

Vinted, un peu moins je dirais ; c'est plus pour vendre. Après tu peux quand même trouver un produit que tu as vu mais sinon, je trouve que c'est quand même aussi pour toi vendre que trouver de l'inspiration.

D'accord. Et donc, si un jour tu voyais la mention d'une influenceuse dont je te parlais, c'est-à-dire qu'elle mentionne d'aller sur 21Buttons, par exemple, et que tu aimes une tenue qu'elle a, tu arriverais à acheter cette tenue qui te plaît ?

Oui mais ça dépend aussi de si c'est raisonnable. Par exemple, j'en suis une, j'aime beaucoup tout ce qui est produits de beauté, mais elle achetait que de la marque hyper chère et là, ça me tente pas trop d'acheter une crème à 60€. Oui, de temps en temps je trouve qu'il y en a certaines qui mettent des prix, pas excessifs, mais voilà, elles ont peut-être plus d'argent et savent utiliser ces produits, tandis que toi pas. Après, tu peux peut-être aussi trouver une tenue et te dire par après : « ah, je vais essayer de trouver la même mais en moins chère ».

Oui, pour retrouver de l'inspiration mais après tu achèterais de ton côté ?

Oui, voilà. Ou alors, si je vois une tenue et que je me dis : « waouh, ça c'est vraiment trop bien, ça m'irait bien » alors là, oui ; et quand les prix sont raisonnables.

Ok. Donc pour toi le prix reste un facteur important ?

Quand même. En tout cas, pour le moment, comme on est en travaux encore dans la maison, je ne peux pas me permettre de faire des folies. Il y a des choses qui sont plus importantes pour la maison.

Oui, c'est sûr. Eh bien, écoutes, j'ai pu te poser toutes mes questions.

Ah, super. J'espère que je t'ai bien aidée.

Oui, super. Merci beaucoup.

Eh bien, courage.

2.6. Informant n°6

Alors, comme tu le sais, dans ce mémoire, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur quand il utilise les réseaux sociaux et des applications mobiles. Je vais donc te poser quelques questions mais tout d'abord, est-ce que tu peux te présenter en quelques mots ? Me dire ton âge, ton statut, etc.

Donc, je m'appelle X, j'ai 25 ans. J'ai fait mes études à l'UCL Mons où j'ai fait un Master en Sciences de Gestion et je termine cette année.

Ok. Et quels sont tes centres d'intérêts ? Qu'est-ce que tu aimes dans la vie ?

J'aime la lecture, j'aime voyager et j'aime faire les boutiques aussi.

Super. Du coup, quand tu as un peu de temps libre, est-ce que tu aimes passer du temps justement pour tes hobbies que tu viens de citer ?

Oui. J'aime bien passer mon temps à lire et je passe aussi beaucoup de temps sur les réseaux sociaux. Je ne voyage pas énormément parce que je n'ai pas trop d'argent. Mais sinon, oui, quand j'ai du temps libre je le passe sur mon téléphone. Ce n'est pas très bien mais ...

Non mais, je suis pareille. *Rires* Du coup, peux-tu me dire sur quels réseaux sociaux es-tu inscrite ?

Principalement Instagram, Facebook, donc Messenger, Snapchat, Pinterest, 21Buttons, et voilà, ce sont les principaux.

Ok. Et, depuis combien de temps utilises-tu chacun de ces réseaux plus ou moins ?

Facebook, j'utilise ça depuis que j'ai douze ans je crois. Instagram, ça fait deux ans que j'utilise. Puis, Pinterest, ça fait très longtemps que je l'utilise, je ne sais plus mais ça fait longtemps. 21Buttons, je l'ai installé il n'y a pas longtemps, mais je pense que c'est sorti il n'y a pas longtemps non plus. Voilà. Ah oui, et Snapchat, je l'ai installé il y longtemps aussi, je pense que j'étais en première année d'unif.

Ok. Est-ce que tu es inscrite aussi sur LinkedIn ?

Oui. Oui, c'est vrai j'ai oublié de le mentionner.

D'accord. Peux-tu me dire quelle activité fais-tu sur ces réseaux ? Est-ce que c'est toujours plus moins la même activité ou chaque réseau est dédié à quelque chose en particulier ?

Sur Facebook, en général, je scrolle et je suis abonnée à des groupes de filles comme « So Girly », des trucs comme ça. Donc, en général, Facebook c'est plus pour me tenir au courant de mes amis, etc. Sur Instagram, c'est plus pour suivre des personnes qui sont connues, enfin, je suis principalement des influenceurs. Ce n'est pas la même dynamique non plus puisque c'est des photos. En général j'aime bien regarder aussi les vêtements, etc. Ensuite, LinkedIn je n'y vais quasi pas. Je l'avais téléchargé pour l'université pour trouver un stage et maintenant je commence à y aller parce que je cherche un job, mais sinon, je poste pas. Peu importe sur quel réseau, en fait, je poste pas ; peut-être sur Instagram je poste un peu mais pas énormément. Et Snapchat, c'est principalement pour discuter avec mes amis. Donc voilà, mais on va dire qu'Instagram c'est plus pour suivre des personnes qui sont connues mais que je ne connais pas personnellement et les autres réseaux, Snapchat et Facebook, c'est plus pour discuter et avoir des nouvelles des personnes que je connais.

Ok. Donc, tu disais, par exemple, que sur Instagram tu suis des influenceurs. Est-ce que tu peux m'en citer quelques-uns ou quelques-unes que tu suis ?

Oui. Alors, il y a Lufy qui est belge, Enjoy Pheonix, Emma Cakeup, Silent Jill je suis aussi des influenceuses américaines, des chanteurs comme Angèle. Je suis aussi des trucs de nourriture ; un peu de tout.

Oui, c'est dans des domaines variés si je comprends bien. Les noms que tu m'as cité c'est plutôt make-up mais il y en a aussi pour la mode, la nourriture.

Oui.

D'accord. Et, pourquoi est-ce que tu suis ces influenceurs ? Est-ce qu'il y a une raison particulière ?

Pour certains influenceurs comme Enjoy Pheonix, Emma Cakeup, Lufy, etc., c'est des personnes que j'ai suivi sur Instagram parce que je regardais leurs vidéos YouTube. Pour les comptes de nourritures, par exemple, c'est des comptes que j'ai découverts par d'autres personnes en fait parce qu'ils mettaient le lien. Donc là, c'était plus pour m'inspirer au niveau des recettes. Il y a des gens que j'ai suivi parce que, voilà, je les ai découverts sur Internet et que je voulais m'inspirer. Par exemple, pour la mode, je suis des gens qui ont des comptes uniquement dédiés à ça et qui ne postent que des tenues. Donc, je suis chaque personne pour

une raison différente mais je ne suis pas des gens parce que je me dis : « voilà, il faut que je le suive mais pour rien ».

**Hum hum* Du coup, tu disais que par le biais de ces influenceurs, tu recherches quand même de l'inspiration, que ce soit pour les recettes ou la mode. Est-ce principalement sur Instagram ou aussi sur d'autres réseaux que tu les suis ?*

Non, en général c'est sur Instagram. Je ne suis pas trop sur les autres réseaux.

D'accord. Et, quand tu cherches de l'inspiration par le biais de ces influenceurs, comment procèdes-tu ?

En général, c'est sur mon feed parce que je les suis, je suis abonnée. Sinon, je vais voir ... Par exemple, il y a une influenceuse qui s'appelle Sleeping Beauty, j'aime bien son style et du coup, elle fait de temps en temps des vidéos sur YouTube où elle montre les vêtements qu'elle achète, elle fait aussi des IGTV. Donc, quand j'ai envie d'acheter, je vais sur son profil, et je vais regarder pour des inspirations. Mais, de manière générale, c'est vrai que je regarde sur mon feed. Je ne vais pas spécialement aller voir, aller chercher de l'information, c'est de l'information que je vois et quand je l'ai vu, je me dis : « ah oui, c'est beau, j'aimerais bien l'acheter » et donc, je vais regarder pour acheter quelque chose de similaire.

D'accord. Donc, ces posts ou recommandations que tu vois des influenceurs, tu dis que parfois tu as envie d'acheter. Comment tu procèdes ? Est-ce que tu achètes par le lien qu'ils peuvent mettre à disposition ou comment fonctionnes-tu ?

Eh bien, s'il y a un lien, je vais regarder. Après, si je vois que c'est un site bizarre, genre Zaful, je vais essayer de trouver de trouver quelque chose qui ressemble dans les magasins que je connais comme Zara, Bershka, Tommy Hilfiger, etc. Donc, en général, je vais sur le lien mais si c'est trop cher pour moi ou que voilà, je n'ai pas envie de commander sur ce site-là, je vais quand même essayer de trouver en boutique et d'essayer le vêtement pour voir si ça me va aussi. Donc, j'achète pas vraiment via les liens qu'ils envoient mais je regarde quand même pour m'inspirer.

Oui, donc c'est principalement pour les articles de mode ?

Oui.

Ok. Est-ce que tu sais me dire, plus ou moins, à quelle fréquence ces influenceurs t'influencent dans tes choix, dans ta prise de décision ?

D'office, je suis influencée parce que c'est des personnes connues et il y a des personnes où j'aime bien leur style donc je me dis : « ah oui, ça donne trop bien sur elle, j'ai envie d'avoir la même chose ». Donc, je pense que tout d'abord, je suis influencée par rapport à la propension à laquelle j'aime ces personnes en fait. Par exemple, Sleeping Beauty, j'aime vraiment bien son style et donc, elle, quand elle va montrer un truc, je me dis : « ah, je vais essayer d'acheter le même parce que j'aime vraiment bien ».

D'accord. Du coup, tu me dis que tu serais plus tentée d'acheter le produit parce que tu aimes la personne. Donc, c'est vraiment le trait de caractère de la personne, sa personnalité qui sont importants dans son influence pour toi ?

Oui.

Ok. Tu me disais que ce n'est pas spécialement sur les réseaux sociaux que tu rechercherais de l'information, c'est plus de l'inspiration. Mais, est-ce que cela t'arrive quand même, quand tu recherches de l'information par rapport à un sujet bien précis, d'aller sur les réseaux sociaux pour trouver cette information ?

Oui. En général, quand je cherche de l'inspiration pour la mode, je vais sur Pinterest parce que là, on sait mettre par mots-clés et du coup, je recherche souvent sur Pinterest pour l'inspiration de mode. Et puis, ma maman travaille dans la mode aussi, donc ça m'aide un peu. Oui, en général, quand j'ai vu quelque chose ou que j'ai envie d'acheter une robe, par exemple, eh bien je vais sur Pinterest et je regarde pour avoir des inspirations.

Donc, Pinterest tu l'utilises simplement pour l'inspiration. Même si tu as un lien qui te renvoie vers le site, tu ne te diriges pas forcément...

Non, non. En général, je l'utilise juste pour l'inspiration.

Ok. Et si c'est plus de l'information et pas de l'inspiration ? Par exemple, d'autres répondants m'ont dit qu'ils peuvent rechercher de l'information sur des restaurants, sur des lieux ou sur un produit en particulier qu'ils veulent acheter, est-ce que ça t'arrive de faire ça sur les réseaux sociaux ?

Oui. Mais après, pour les restaurants par exemple, je regarde surtout sur TripAdvisor surtout et je recherche un peu. Et puis, je vais aussi sur leur page Facebook. Si c'est un restaurant, je

vais voir si les avis sont biens, je regarde aussi si sur les photos qu'ils mettent ça à l'air bon. Pour les lieux, je vais chercher de l'information sur Instagram aussi parce que je suis du coup des influenceurs qui voyagent. Je suis des influenceurs dans tous les domaines. Je suis des influenceurs, en fait, qui ne font que voyager et du coup, je m'inspire de leurs voyages, des endroits où ils vont pour préparer mes propres voyages aussi.

Ok, ça va. Donc, c'est principalement pour rechercher de l'information sur des restaurants ou des lieux à visiter.

Oui.

Et, quand tu recherches de l'information sur un produit que tu aimerais acheter, comment tu t'y prends ?

Alors, je vais faire différentes choses. Premièrement, je vais regarder sur les influenceurs, puisqu'on sait mettre les hashtags, s'ils ont ces vêtements-là, ou ces chaussures-là et voir s'ils en sont contents. Par exemple, dans les vidéos YouTube aussi, ils montrent les vêtements, ils expliquent. Donc, comme ça je peux déjà avoir l'avis de ces personnes-là parce que parfois, il y a aussi les personnes qui les suivent qui mettent des commentaires donc je me dis que c'est un peu plus fiable parce que je me dis que c'est des gens comme toi et moi qui vont répondre. Du coup, voilà, je regarde déjà si ça leur va. Puis, je vais sur le site même et je vais regarder les détails du produit.

Ok. Et, est-ce que ça t'est déjà arrivé de passer à l'achat après cette recherche d'information ?

Oui.

Et pour quel type de produit ?

Eh bien, par exemple, c'est un produit que j'ai vu sur Facebook, dans une publication et je me suis dit : « ah, c'est trop beau faut que j'achète ». Et du coup, j'ai été sur le site et je les ai vu, je me suis dit : « ok, je vais les acheter ». Donc, voilà. Je les ai vu portés sur une publication Facebook et du coup, je les ai achetés.

Ah oui, d'accord. Cette publication, elle venait d'un ami à toi ou ça venait de la page directement, de la marque ?

Ca venait d'une boutique.

Ok, super. Et, est-ce que cela t'arrive d'utiliser d'autres canaux pour avoir de l'informations ? Comme par exemple, le bouche-à-oreille ?

Oui, j'utilise Google aussi pour rechercher souvent. C'est vrai que je ne l'ai pas dit, mais en général, je regarde sur Google. Je demande parfois aussi l'avis de ma maman, si elle ne l'a pas vu dans un magasin. Donc, voilà.

D'accord. Donc, maintenant je vais te demander : de manière générale et surtout, en dehors de cette période de Corona virus, comment se passe le shopping pour toi ? Quelle est ta relation au shopping ?

Alors, oui j'aime bien le shopping. En plus, comme je te disais, ma maman travaille dans la mode donc elle m'en parle, elle me dit : « ah, cette année, c'est cette couleur-là qui tendance, etc. ». Et puis, oui, j'achète souvent des vêtements, des chaussures, etc. Voilà, je ne sais pas ce que je pourrais dire d'autre.

Non, c'est très bien. Tu me dis que tu achètes souvent, est-ce que tu peux me dire à quelle fréquence tu achètes, plus ou moins des articles de mode ?

En fait, il n'y a pas que moi qui achète parce que ma maman m'achète aussi parfois des vêtements. Mais, je ne vais pas dire que j'achète chaque semaine parce que ça, c'est trop. Mais, tous les mois c'est sûr que j'ai des nouveaux vêtements.

Ok, donc une fois par mois disons.

Oui.

Ok. Et, quels sont les canaux par lesquels tu passes pour faire ces achats ?

D'abord, je regarde sur internet, sur Instagram et des choses comme ça. Je regarde des inspirations sur internet et puis, quand j'ai vu des choses comme ça, eh bien, si j'ai le temps je vais aller essayer en boutique parce que je préfère aller essayer pour voir si ça me va et du coup, j'achète en boutique. Si pas, parfois, je vais acheter directement sur le site en ligne. Ça dépend vraiment du type de vêtement en fait ; parce que si c'est des boutiques où j'ai l'habitude, eh bien, je vais commander en ligne. En fait, en général, je regarde sur internet et si je trouve sur un site mais qu'il y a une boutique en vrai et que je sais pas vraiment comment ça taille, eh bien je vais aller dans la boutique et je vais l'acheter là. Mais en général, avant, je regarde de l'inspiration. Je vais rarement en magasin en mode : « je ne sais pas quoi acheter et je verrai ce qu'il y a ».

Hum hum Donc vraiment, tu préfères essayer mais cela t'arrive, si tu connais et que tu as l'habitude, de faire en ligne.

Oui.

Ok. Et, est-ce que le confinement a changé un peu ta manière de consommer ? Comment est-ce que tu as fait pendant le confinement alors que les magasins étaient fermés ?

J'ai commandé en ligne.

Oui. Et du coup, tu as commandé à une fréquence plus élevée ou pas spécialement.

Non, pas spécialement plus. J'étais tentée de commander plus mais ma mère me freinait un peu. Mais sinon, non, dans la réalité j'ai pas commandé plus. Mais c'est vrai que j'avais plus le temps de regarder des vêtements, etc. sur les boutiques. Mais j'ai commandé, je crois, deux fois.

Ok, super. Maintenant, je vais passer aux applications par rapport aux applications mobiles. Est-ce que tu peux me dire quelles sont les applications que tu as sur ton téléphone et que tu utilises le plus ?

Eh bien du coup, Instagram, les mails, les messages, je regarde... Oui, en général, c'est principalement les réseaux sociaux, les mails et puis les messages.

D'accord. Et, est-ce que tu connais des applications qui ont plutôt trait à la mode ?

Oui eh bien déjà, 21Buttons où là, je ne sais pas si tu connais mais c'est ...

Oui, oui je connais. C'est une des applications que j'étudie au travers ce mémoire justement.

**Rires* Ah, je savais pas. Du coup, oui je regarde là. Après, qui ont trait à la mode vraiment, je sais pas. Il me semble que Pinterest à la base, c'était dédié à la mode mais je ne suis pas sûre, mais je l'utilisais. Et j'utilise les applications des magasins. Donc, il y a Zara, Bershka, etc. qui ont des applications et je regarde de temps en temps. Mais sinon, je n'utilise pas d'autre app qui est uniquement destinée à la mode.*

Ok. Eh bien écoutes, je vais t'envoyer une petite présentation qui explique brièvement différentes applications que j'étudie dans mon mémoire. Je vais te demander de parcourir brièvement la présentation et me dire si tu en connais d'autres. Du coup, 21Buttons est repris.

Ah oui, Vinted je connais. Ah non, il y a juste 21Buttons et Vinted que je connais, les autres, ça me dit rien.

Ok. Et, comment est-ce que tu as découvert ces deux applications là ?

21Buttons, c'est des instagrammeuses qui en ont parlé, qui ont expliqué à quoi ça servait et du coup, je trouvais ça intéressant parce que, en général, je me disais : « j'aime trop leurs vêtements, j'aimerais bien acheter les mêmes », mais je ne savais pas d'où ça venait. Et, Vinted, je ne sais plus si je l'ai vu à la télé ou si c'est bouche-à-oreille. Je crois qu'au début, c'était bouche-à-oreille et oui, j'ai aussi vu des youtubeuses qui en parlaient.

D'accord, très bien. Du coup, tu les utilises depuis combien de temps ? C'est assez récent ou non ?

21Buttons, c'est très récent, je l'ai téléchargé il y a pas longtemps. Vinted, je ne l'ai pas téléchargé mais je connais.

Ah, d'accord. Et, tu me disais donc que 21Buttons, tu l'as connu grâce aux instagrammeuses et Vinted via le bouche-à-oreille mais aussi via des youtubeuses ; donc pour toi, est-ce qu'il y a vraiment un lien entre ces applications et les réseaux sociaux ?

Oui. Je pense que d'office les personnes sur les réseaux sociaux ont une grande visibilité et d'office, c'est la majeure partie des utilisateurs qui font connaître ces applications. Quand tu regardes juste Enjoy Pheonix, elle a je crois trois millions de followers et du coup, oui, je pense que c'est vraiment grâce à eux que ça a un peu exploser. Je pense que si c'était juste des personnes comme toi et moi qui les utilisaient, je pense que ça aurait mis plus de temps. Mais oui, je pense que clairement, c'est eux qui font un peu la renommée de ces applications.

Oui. Du coup, tu associerais plus ces applications à Instagram alors ? Notamment 21Buttons, plutôt qu'à un autre réseau social ?

Oui clairement, pour moi c'est vraiment lié à Instagram.

Oui, ok. Peux-tu me dire ce que tu penses de 21Buttons ? Tu me dis que tu l'as récemment téléchargé, qu'est-ce que tu en penses ? Est-ce qu'il y a des éléments que tu aimes, des éléments que tu n'aimes pas ?

Je t'avoue que je l'ai téléchargé depuis vraiment pas longtemps donc je ne l'utilise pas encore énormément. Mais, oui je trouve ça assez chouette parce que tu as aussi des personnes qui ne

sont pas forcément celles que tu suis mais ... Parce que quand tu télécharges l'application, ils te demandent les styles que tu aimes bien et ça, c'est assez cool je trouve parce que tu as des gens qui ont des styles différents et donc, ils te proposent des looks basés sur ce que tu aimes bien. Je trouve que c'est bien pour certaines personnes parce que tu as le lien directement pour acheter, tu peux voir les détails, tu peux voir les prix, etc. donc je trouve ça vraiment intéressant. Et en plus, c'est quasi le même feed que sur Instagram, donc à mon avis, c'est détenu par Instagram parce que c'est quasi exactement le même.

Oui, c'est vrai ça ressemble fortement. Tu disais, donc, que tu suis des influenceurs sur Instagram qui t'ont parlé, entre guillemets, de ces applications-là. Et, est-ce que sur 21Buttons, tu suis ces mêmes personnes ?

Oui.

C'est vraiment dans quel but que tu les suis ? Est-ce vraiment pour découvrir la provenance de leurs tenues ou il y a d'autres raisons ?

Non, parce qu'en général, les tenues qu'ils mettent sur 21Buttons, c'est des photos qui viennent d'Instagram. Donc, c'est vraiment pour avoir les références des looks. Et parfois, oui, je vais sur 21Buttons pour m'inspirer parce que là je sais que c'est que des looks et pas des photos de fleurs, ou des trucs comme ça.

Oui. Donc, pour toi, ça peut vraiment être une source d'inspiration autant que Pinterest et Instagram ?

Oui.

Hum hum Peux-tu me dire quel est ton mode de consultation de ces applications ? Est-ce que c'est plutôt par le feed ? Ou alors tu fais des recherches aussi ?

Les deux. Les deux parce que dans le feed, j'ai aussi des personnes que je ne connais pas. Parfois, je fais des recherches aussi. Mais en général, c'est le feed.

D'accord. Tu me disais que ça t'intéresse du fait que tu peux retrouver la provenance des articles, mais est-ce que cela t'es arrivé d'acheter un produit qui est recommandé ?

Au niveau de la mode, je ne pense pas, pas directement le même article. Comme je disais, c'est des vêtements qui ressemblent, qui sont similaires, mais je ne me souviens pas avoir acheté un vêtement en tout cas.

Ok. Et, est-ce qu'il pourrait y avoir un élément déclencheur par lequel tu pourrais te dire : « eh bien, cette tenue là je l'aime vraiment bien, je vais l'acheter » ? Ou tu restes sur ta position où tu regardes par toi-même par après ?

Oui, eh bien, déjà si je ne trouve pas de vêtements similaires et que j'aime vraiment, alors là, j'achèterais sur l'application. Mais en général, c'est des modes donc tu as quand même des vêtements qui sont similaires ailleurs. Et puis, j'aime quand même bien essayer pour voir si ça me va. Donc voilà, si j'en trouve pas ailleurs et que le prix n'est pas exorbitant non plus, j'achèterais via les liens.

Ok. Eh bien, écoutes, tu as répondu à toutes mes questions du coup. Merci beaucoup pour tes réponses.

Eh bien, c'est cool. Avec plaisir.

2.7. Informant n°7

Alors, tout d'abord, je vais te demander si tu peux te présenter en quelques mots ? Me dire ton âge, ta profession, la composition de ton ménage, etc.

Donc, X, je suis surveillant de chantier chez Ores, j'ai 33 ans et j'ai une femme et une petite fille.

D'accord. Peux-tu me dire quels sont tes centres d'intérêts ? Qu'est-ce qui est important pour toi dans la vie ?

Alors, mes centres d'intérêts c'est mon cocon familial et la mode, la déco j'aime bien ça.

Ok. Et du coup, qu'est que tu aimes faire pendant tes temps libres ?

Pendant mes temps libres, j'aime bien flâner.

D'accord. On va donc passer aux questions sur les réseaux sociaux. Peux-tu me dire sur quels réseaux sociaux es-tu inscrit ?

Sur Instagram et, récemment, sur Facebook. Mais principalement sur Instagram. Ah et aussi, sur TikTok.

Ok. Et, comment utilises-tu Instagram ? Quelle est ton activité dessus ?

J'y vais très souvent la journée, je dois passer au moins quelques heures la journée. Je regarde quasiment, au minimum, une à deux fois la matinée quand je travaille et l'après-midi et le soir, plus de temps aussi. Je dois au moins y passer facilement une heure par jour, voire un peu plus même.

Ok, très bien. Et, sur TikTok aussi ?

*Sur TikTok, j'ai passé beaucoup de temps quand je l'ai installé, au début, et puis j'ai dû me limiter parce que je passais beaucoup de temps à regarder les vidéos débiles. *Rires**

Rires C'est vrai qu'une fois que tu commences, tu as envie de voir les autres.

Oui, c'est ça. Et, je dû me limiter parce que la première semaine je passais bien deux, trois heures tous les soirs. Je regardais la télé et je regardais ça en même temps pour passer le temps.

Ah, oui. Ok. Du coup, est-ce que tu utilises un de ces deux réseaux social ou même maintenant Facebook, pour garder contact avec les gens ?

Avec TikTok non, même si j'ai essayé de faire des vidéos. Avec Instagram, oui.

Ok. Et, est-ce que ça t'arrive de rechercher plus de l'information sur un thème précis sur ces deux réseaux ?

Sur Instagram, oui. Parfois même des images de l'actualité. S'il s'est passé quelque chose à un endroit, je vais taper le hashtag avec le nom de la ville ou du vêtement pour avoir des images à l'instant même.

Ok. Donc, c'est plus pour des informations d'actualité mais ça peut être aussi pour des vêtements, c'est ça ?

Eh bien, pour des marques et pour des trucs d'actualité, oui.

Du coup, ta manière de procéder consiste à mettre des hashtags dans la recherche et c'est comme ça que tu trouves l'info dont tu as besoin ?

Soit je mets la ville via le truc de positionnement, ou alors je mets le hashtag.

Ok. Et, est-ce que cela t'es déjà arrivé que cette information soit préalable à un achat ? Donc, par exemple, tu voulais acheter un produit et tu es allé voir sur Instagram pour retrouver l'information qui te serait utile pour passer à l'achat ?

Oui, oui. Quand j'ai dû acheter de la déco chez moi ou même des meubles, j'avais été voir chez Ikea pour être inspiré. Donc, j'avais tapé le nom du meuble et plein de gens avaient affichés comment ils avaient agencé leurs meubles, pour avoir des idées.

Ok, donc tu as recherché l'information mais tu n'as pas acheté directement via le réseau social ?

Non, après j'ai été en magasin.

Du coup, on peut peut-être plus dire que tu as recherché l'inspiration ?

Oui, de l'inspiration, c'est ça.

D'accord. On va alors revenir sur l'inspiration. Est-ce que cela t'arrive souvent de rechercher de l'inspiration via Instagram ?

Oui, beaucoup plus qu'avant. Avant d'être sur Instagram j'allais sur Google Images, mais maintenant je vais beaucoup plus sur Instagram.

En général c'est de l'inspiration dans quels domaines ? Tu viens de me dire avec la déco, est-ce qu'il y a d'autres domaines ?

La déco, la mode ou alors, même des restaurants ; du divertissement en fait.

Ah oui, ok. Donc, c'est toujours via Instagram, pas Facebook ou autre ?

Instagram, oui. Ma femme a Pinterest, mais moi non, je ne suis pas fan.

Tu n'aimes pas, non. Et, quand tu recherches de l'inspiration les réseaux, c'est un peu comme tu fais quand tu recherches de l'information ; donc, avec les hashtag ou les lieux ? Ou tu procèdes d'une autre manière ?

Non, toujours avec les hashtags.

Ok. Maintenant, je vais te demander si tu suis des influenceurs ?

Oui.

Et dans quels domaines sont-ils spécialisés ?

Généralement, c'est des personnalités de la télévision qui deviennent influenceurs. par exemple, Emilie Dupuis, je l'ai ajoutée mais à la base elle est connue parce qu'elle passe sur RTL. Après, elle fait de la promo.

D'accord. Et, il y-a-t-il une raison particulière pour laquelle tu suis ces influenceurs ?

Pourquoi je suis ces influenceurs ? Pour voir leur style de vie ; c'est de la curiosité en fait. Ce n'est pas pour rechercher des produits dans ce cas-là, c'est plus pour voir leur manière de vivre, leur mode de vie.

Ok. Donc, tu dis que ce n'est pas pour rechercher des produits. Est-ce que cela t'arrive, étant donné que la majorité fait quand même des placements de produits, de céder à leurs recommandations ?

Cela m'est sûrement déjà arrivé tu sais, mais ...

Cela ne te revient pas maintenant ?

Si, si, ça m'est déjà arrivé pour un restaurant ou même pour un vêtement.

D'accord. Du coup, quand une recommandation d'un influenceur te plait, tu passes directement par le lien qu'il fournit ou tu vas ...

Non, jamais.

Non, d'accord. Tu vas rechercher l'info de ton côté ?

Oui.

Ok. Du coup, cela t'es arrivé peut-être une ou deux fois, c'est ça ?

Quelques fois, oui. Par contre, ma femme, elle, a déjà fait beaucoup d'achats par Sonia Tlev pour les cosmétiques. Elle utilisait ses codes promo, etc. pour les pourcentages.

Ah, oui je vois. Est-ce que tu peux me dire quels sont les traits de caractères de l'influenceur, quels éléments t'ont fait passer à l'achat ? Est-ce plutôt sa manière de communiquer, sa sympathie ou le fait que ce soit une personne connue ?

Déjà, c'est le fait que ce soit une personne connue ; à mon avis, plus elle est connue, plus je vais porter d'attention à l'influenceur. Et, aussi peut-être sa manière d'être. Peut-être pas sa sympathie, mais entre guillemets, si ils vendent du rêve, voilà quoi.

Oui, je vois. D'après ce que je peux comprendre, tes achats ne sont pas énormément influencés par les recommandations des influenceurs. Est-ce qu'il y a d'autres éléments qui viennent influencer tes achats ? Par exemple, le bouche à oreille, les recommandations de tes proches ou c'est juste toi, tu as une envie et tu suis ton envie ?

Oui voilà, c'est ça. C'est vraiment par rapport à mes besoins directs. Après, par rapport à Lookbook, à un moment donné je regardais souvent et dès qu'un truc me plaisait, je le voulais, j'allais le rechercher en magasin. Par exemple, sur Lookbook, je suivais un gars qui postait plein de belles images de lui avec des blouses, des t-shirts Zara, des pantalons de chez Zara et des vêtements d'H&M. Il les mettait bien en valeur et même des vêtements que j'aurais peut-être pas forcément été chez H&M pour acheter des simples t-shirts.

Oui, ok.

C'est en les voyant sur lui que j'ai acheté des pièces que je n'aurais pas acheté habituellement.

Ah oui. Donc, quand tu utilisais l'application LookBook, c'était principalement pour des vêtements ?

Oui, que des vêtements et des accessoires.

Et comment procédais-tu ? Par le fil d'actualités ou tu faisais des recherches ?

Quand j'allais souvent, parce qu'un moment donné j'allais quasiment tous les jours, je regardais les premières pages, même les look féminins et je montrais ce que j'aimais bien à ma compagne ; je lui disais : « ah, c'est pas mal, qu'est-ce que tu en penses ? ». Donc, je regardais, j'arrivais à l'endroit où j'étais arrivé la veille et après, dès que je voyais des trucs qui me plaisaient, je cliquais sur la photo et là, je regardais le profil de la personne qui avait posté la photo et je regardais ses photos précédentes, ses look précédents. Après, je regardais le nom de la marque ou du magasin qu'il portait, je prends Zara comme exemple, je regardais d'où ça venait et quand ça me plaisait vraiment bien, j'ouvrais parfois en parallèle le site de Zara, par exemple. Donc, j'allais voir sur le site et je regardais ce que ça donnait par rapport à la photo de Lookbook parce que ça me paraissait plus réel sur les photos de lookbook parce que j'avais l'impression que c'était fait par des amateurs qui aimaient bien la mode.

Oui, en général ça donne toujours mieux que sur les photos des magasins.

Oui voilà, c'est ça. Même si c'est certain que certains retravaillent leurs photos, notamment les influenceurs. Mais ça me paraissait plus amateur sur Lookbook et c'est ça qui me faisait aimer ce site. Et après, parfois, je regardais aussi par rapport aux hashtags, je tapais par exemple « Zara » ou « New Balance » et je tombais sur une photos. Donc, je regardais et par rapport à ça, j'achetais.

Ok. Donc, si je comprends bien, tu ouvrais à chaque fois le site à coté ou cela t'es arrivé d'aller directement sur le lien sur l'application ?

Non, j'ai jamais fait ça. Je faisais mes propres recherches en parallèle.

D'accord. Et, pourquoi tu ne passais pas directement par ce lien ?

Parce qu'en fait, j'avais un peu peur du lien, qu'il ne soit pas authentique. Maintenant, il y a quelques années, je ne sais pas si je ferais encore comme ça aujourd'hui. Parfois, c'était des chaînes de magasins que je ne connaissais pas, vu que Lookbook c'est mondial, ou alors pas forcément de promo donc je cherchais dans les magasins que je connaissais moi.

Ok. Donc, pour toi, l'application Lookbook c'est vraiment une source d'inspiration ?

Voilà, c'est ça.

Au même titre qu'Instagram ou plus lookbook ?

Pour les vêtements, sans hésiter, Lookbook. Et Instagram, c'est plus de l'information et inspiration.

Ok. Tu me disais donc que tu suivais des personnes sur ton feed de Lookbook, est-ce que ces personnes étaient des influenceurs ?

J'en suivais quelques-uns, oui.

Du coup, ce n'est pas parce que le contenu qu'ils partageaient te plaisait que tu allais être plus tenté à acheter via ce lien, même si tu pensais avoir confiance en lui ?

Non, c'était plus son mode de vie que j'aimais bien. Si j'aimais bien un look, j'allais voir après ses autres photos et si je voyais que son mode de vie et ses autres looks étaient top, alors je le suivais.

Ok. Et, pour toi, est-ce qu'on peut dire qu'il y a un lien entre les applications telles que Lookbook et les réseaux sociaux ?

Non, pour moi il n'y a pas vraiment de lien au niveau communication. Même s'il y en a un au niveau influence, mais je trouve que tu ne communique pas avec Lookbook.

Non, mais je veux dire, est-ce que tu peux, par exemple, retrouver des influenceurs sur Instagram qui postent une photo et qui vont mettre ensuite cette même photo sur Lookbook en mentionnant la provenance de leurs articles ?

Ah oui, je n'ai jamais vraiment fait attention ça mais c'est vrai qu'ils mettent quasiment la même chose sur Instagram et Lookbook. Oui, c'est vrai qu'ils mettent quasiment la même chose et j'ai l'impression que Lookbook fait quand même plus authentique. Mais aujourd'hui, comme je suis sur Instagram, je ne vais quasi plus sur Lookbook.

Ok. Donc, avant, quand tu étais sur Lookbook, tu n'étais pas encore sur Instagram ?

Non, c'est ça. Maintenant, je retourne parfois aussi sur Lookbook, mais moins qu'avant ; c'est juste pour avoir des idées de style vestimentaire, si j'ai envie de changer un peu, regarder ou acheter des nouveaux vêtements.

On a parlé de Lookbook, mais dans mon mémoire j'en étudie d'autres. Est-ce que tu connais, par exemple, 21Buttons, Wheretogot, LIKEtoKNOW.it ?

Non.

Non, c'est vraiment la seule que tu utilises.

Oui.

Ok. Je reviens alors sur le fait d'acheter via ces applications, est-ce qu'il y a vraiment un élément qui pourrait être déclencheur et qui pourrait te dire : « eh bien, voilà, maintenant je vais passer par le lien qui est disposition » ?

Les pourcentages par rapport au site. Mais non, attends, je dis ça mais j'ai déjà regardé des t-shirt Kenzo, par exemple, qui étaient à 50 ou 60% via un lien sur Instagram.

Ah, oui. Et du coup, tu as acheté ?

J'ai pas acheté mais j'ai failli. Je n'ai pas encore acheté.

Ok. C'était une publicité qui était faite par le magasin ou la marque ou ...

Par un site internet, oui.

D'accord. Maintenant, une petite dernière question. Est-ce que tu peux me dire, de manière générale et surtout en dehors de la période de confinement, comment se passe le shopping pour toi ?

Comment se passe le shopping pour moi ... Eh bien, avant d'avoir fait ma maison et d'avoir eu la petite, au niveau de shopping, avec ma compagne on allait quasiment tous les weekends passer notre temps dans les magasins. On allait dans les centres commerciaux et on aimait bien ça. Maintenant, depuis que la petite est là et qu'on a la maison, on va par nécessité. Donc, on va aller quelques fois sur le mois parce qu'on doit se rhabiller ou acheter une paire de chaussures ou quoi.

Ok, donc c'est moins souvent maintenant.

Oui, voilà.

Tu disais que vous aimiez bien aller le weekend faire un tour dans les magasins, est-ce que cela vous arrive aussi de commander en ligne ?

Aussi, oui. Quand il n'y avait pas les tailles disponibles en magasin ou quand les pourcentages étaient plus importants en ligne.

Donc, tu ne vas pas directement te tourner vers le magasin en ligne.

Cela dépend du montant de l'article ; si l'article est un peu plus cher, je regarde sur internet pour voir s'il y a pas moyen de le trouver avec des pourcentages. Par exemple, si je vois une paire de chaussures en magasin, je vais peut-être aller voir sur Zalando pour voir s'ils ne l'ont pas avec des pourcentages, parce qu'ils ont souvent des avantages intéressants.

Ok. Donc, dans un premier temps tu vas plus en magasin et puis si vraiment, tu commandes en ligne.

Oui, voilà.

Je vois. Est-ce que tu peux me raconter ton dernier achat ? Qu'est-ce que tu as acheté, si tu as acheté en magasin ou pas ?

Mon dernier achat ... Au niveau vestimentaire, les derniers achats qu'on a fait, c'était quand on a été à Londres au mois de janvier. Depuis, je pense ne plus avoir rien acheté. Ah non, j'ai commandé en ligne sur Zalando. Au niveau du reste, aussi en ligne.

Le fait que tu aies acheté en ligne, est-ce que c'est en lien au Corona virus, comme les magasins étaient fermés ou pas du tout ?

Oui, à cause du Corona Virus on a commandé plus en ligne, c'est sûr. Maintenant, il y a des trucs où on a attendu quand même que les magasins rouvrent parce que les frais de livraison ou les frais de traitements étaient exagérés.

Oui parfois c'est beaucoup plus cher. Ok. Eh bien écoutes, je t'ai posé toutes mes questions.

Merci beaucoup en tout cas.

Nickel, si tu as besoin, n'hésites pas.

2.8. Informant n°8

Alors, je m'appelle Laura Collu et je suis étudiante en Master en Sciences de gestion, option marketing à l'UCL à Mons. Je réalise mon mémoire afin d'étudier le comportement du consommateur quand il utilise les réseaux sociaux et des applications mobiles. Je vais donc te demander si tu peux te présenter en quelques mots ; me dire ton âge, ta profession, etc. ? *Donc, Alors, j'ai 25 ans. Actuellement, j'ai perdu mon travail donc j'en cherche un autre et voilà. Sinon, j'aime regarder des séries et voilà.*

Ok. Donc, est-ce que tu peux me dire un peu quels sont tes centres d'intérêts ?

J'aime beaucoup le théâtre, la lecture et la mode. Le maquillage aussi parce que je fais des études d'esthéticienne en cours du soir donc c'est un peu ma passion dans tout ce qui est esthétique.

Super. Pendant tes temps libres, qu'est-ce que tu aimes faire ?

Généralement, je sors avec mes copains, je regarde des séries et je m'entraîne sur des gens pour faire les ongles, des maquillages, etc. pour que ma page Instagram reste toujours à jour.

Ok, nickel. Maintenant, je vais te poser quelques questions par rapport aux réseaux sociaux. Peux-tu me dire un peu quels réseaux sociaux tu utilises ?

Facebook, Instagram, Snapchat et 21Buttons.

Ok. Est-ce que tu les utilises de la même manière ou tu as une activité différente sur chacun de ces réseaux ?

J'ai une activité différente sur chacun des réseaux. Facebook, je l'utilise plutôt dans la journée, par exemple. Instagram c'est deux fois par jour ; je vais voir mon fil d'actualité et j'essaie de poster une photo par jour. Snapchat, c'est tous les jours aussi ; dès que je reçois un Snapchat, je vais voir. Et puis, les applications de mode que j'utilise, généralement je vais plusieurs fois par jour et comme ça, je complète mes wishlists dans les applications de vêtements.

D'accord. Et, est-ce que cela t'arrive d'utiliser un de ces réseaux pour garder le contact avec tes proches, tes amis ?

Oui, sur Snapchat et Facebook principalement.

Ok. Est-ce que cela t'arrive aussi de les utiliser pour rechercher de l'information sur un thème précis ?

Non, je vais sur Google généralement pour ça.

D'accord. Donc, pour rechercher de l'information, tu n'utilises pas ces réseaux mais tu vas sur Google. Est-ce que tu utilises uniquement Google ou, par exemple, aussi le bouche-à-oreille est important pour toi ?

Eh bien, principalement Google et puis quand j'ai des doutes ou quelque chose comme ça, j'aime bien aller à la bibliothèque pour voir si il n'y a pas des informations sur le sujet, ou alors je discute avec mes amis de tout ce qui est actualité, etc. Mais ce n'est jamais à cent pour cent sûr avec des gens ; je préfère avoir des trucs concrets.

Ok. Donc, pour toi, en recherchant sur Google, tu penses avoir une information qui sera plus correcte ?

Oui parce qu'il y a différents sites, différents liens et tu peux faire les parallèles. Tu peux voir ce qui revient souvent sur les sites et ce qui ne se retrouve pas souvent. Par exemple, Wikipédia, c'est pas du tout fiable.

Oui, c'est ça. Tu regardes en fonction de la source aussi.

Oui, voilà.

Ok. Du coup, maintenant je vais te demander si cela t'arrive plutôt de rechercher de l'inspiration sur ces réseaux ?

Oui, pour les vêtements et les maquillages que je réalise, je fais souvent ça.

Donc, tout ce qui est plutôt cosmétiques et mode ?

Oui, c'est ça.

Ok. Et, vers quel réseau social tu te tournes pour trouver ce type d'inspiration ?

Il y a Facebook, parce que je suis beaucoup de boutiques en ligne et puis, il y a le groupe So Girly avec plein d'informations sur les produits, etc. Et puis, il y a aussi 21Buttons.

D'accord. Instagram, tu ne l'utilises pas forcément pour retrouver l'inspiration alors ?

Non. Sur Instagram je suis plus des personnes que j'ai envie de suivre pour voir un peu leur vie, etc. J'utilise plus ça pour les stories.

Ok. Du coup, tu viens de me dire que sur So Girly, tu peux retrouver de l'information sur certains produits. Mais, est-ce que tu te fie aux informations que tu trouves sur ce groupe ?

Ca dépend. Je lis d'abord les commentaires pour voir s'il y a plus de personnes satisfaites que non satisfaites avant vraiment d'acheter. Par exemple, j'ai découvert Shein il y a un mois et demi et j'ai d'abord été voir sur So Girly si il y avait des infos dessus et, j'ai vu qu'il y avait pas mal de filles qui trouvaient ça fiable. Donc, j'ai testé avec une petite commande et, en effet, c'est fiable donc j'ai continué.

Ah, ok. Donc, ça t'arrive vraiment, suite à la recommandation que tu as pu voir sur ce groupe, de passer à l'achat ?

Oui, c'est ça.

Hum hum Et, est-ce que ça t'arrive souvent ou c'est arrivé que dans le cas de Shein ?

Cela m'est arrivé plusieurs fois, mais c'est à partir du moment où je repère un site, je vais chercher des informations pour ne pas me faire avoir.

Ok. Est-ce que c'est toujours dans le domaine de la mode ou aussi pour la cosmétique ?

Non, la cosmétique je me fie plus à moi.

D'accord. Je vais revenir un peu sur ce qu'on disait avant. Donc, sur les réseaux sociaux tu peux trouver de l'inspiration, que ce soit 21Buttons ou Facebook, mais comment procèdes-tu ?

Généralement, je ne recherche pas, je tombe dessus par hasard. Je te dis, je suis énormément de pages de boutiques en ligne ou des pages où on essaie des vêtements de site, etc. Donc, ça apparait sur mon fil d'actualité et généralement, je regarde et puis je cherche.

Ah oui. Donc, c'est vraiment le fil d'actualité, ce n'est pas que tu fais des recherches par toi-même.

Non, c'est ça.

Hum hum Ok, super. Maintenant, je vais te demander si tu suis des influenceurs ? Tu me dis que tu suis beaucoup de pages mais est-ce que tu suis aussi des influenceurs ?

Oui, des personnes de télé-réalité. Je les suis surtout parce que quand je vois leurs vêtements, j'aime bien. Du coup, je me dis que cela peut me donner des idées. J'ai des amies qui se sont lancées la dedans aussi, donc je suis leur page aussi.

Du coup, tu disais que tu les suis parce que tu aimes bien leur tenue, etc. Est-ce que cela t'arrive de te faire influencer par les recommandations de ces influenceurs ?

Non. Non, parce que je sais qu'il y a énormément d'arnaques dans ce qu'ils font et donc, généralement, je vois des tenues mais je cherche des similaires sur des sites que je trouve fiable moi.

Oui. Donc, il y a un peu une part de manque de confiance envers les recommandations qu'ils peuvent faire ?

Oui, c'est ça. Par exemple, l'aspirateur à points noirs dont les mérites sont vendus par ces personnes est à soixante euros sur le site, sans promo, alors que je l'ai trouvé sur Amazon à vingt euros et c'est exactement le même. Alors, je ne vois pas pourquoi j'irais payer soixante euros alors que je peux payer vingt euros.

Oui, c'est clair. Donc, tu trouves des informations ou des recommandations mais après, tu vas voir de ton côté pour essayer de trouver mieux.

Oui, c'est ça.

Ok. Donc, tu n'as jamais fait d'achat via ces personnes, c'est ça ?

Non, jamais.

Ok. Pour toi, quels sont les éléments qui pourraient influencer les autres personnes ? Parce que, je pense qu'on est conscientes que ces recommandations influencent quand même certaines personnes.

Le fait que quand ils en parlent, cela donne vraiment envie. Je suis la première à le dire parce que je suis la première à aller voir ailleurs s'il y a pas le même truc et voir comment ça fonctionne, etc. Et puis, les codes promos aussi, ils ont l'air super attractifs. Du coup, le produit que tu achètes soixante euros avec cinquante pourcent, tu l'achètes trente euros, mais c'est encore trop cher pour ce que c'est. Mais les gens voient un gros code promo, donc ils foncent.

Oui, c'est ça, les gens tombent vite dans le panneau si je puis dire.

Oui, c'est ça.

Ok. Puis, je voulais te demander aussi, de manière générale, donc plus forcément en lien avec les influenceurs, et surtout en dehors du confinement, comment se passe le shopping pour toi ?

Quelle est ta relation au shopping ?

*Je suis une acheteuse compulsive moi. *Rires* Donc, dès que je vais faire les boutiques, j'ai souvent des coups de cœur alors que je ne les mets peut-être pas par la suite parce que c'est juste des coups de cœur sur le moment. Donc, après je les revends. Mais, je suis une acheteuse compulsive donc, à chaque fois je que je vois un truc qui me plaît, je l'achète.*

Rires Ok. Du coup, est-ce que tu peux me raconter une de tes dernières expériences d'achat ?

En règle générale, je vais faire des tours avec des copains ou des copines dans les centres commerciaux, pas forcément pour acheter de base, c'est juste pour repérer mais au final j'achète quand même. Et ici, pendant le confinement, je crois que j'ai fait, en l'espace d'un mois, cinq commandes sur Shein parce que je reçois des mails, des notifications de l'application, etc. et à chaque fois je ne peux pas m'empêcher d'aller voir et de mettre des trucs dans ma wishlist.

Et du coup, tu te laisses tenter.

Oui, exactement.

Ok. Donc, est-ce que le confinement a changé quelque chose dans ta manière de faire tes achats ? Tu me dis que tu as commandé en ligne, mais est-ce que maintenant tu vas peut-être plus commander en ligne ou pour toi, aller en magasin faire des tours avec tes amis, c'est quelque chose que tu aimerais vraiment continuer ?

Moi, je fais les deux, période de confinement ou pas ; je vais en magasin et je commande sur internet. C'est kif-kif à chaque fois.

Ah oui, donc c'est vraiment par ces deux canaux que tu passes.

Oui, c'est ça.

Ok. Tu disais que pendant ce confinement tu as fait cinq commandes en un mois, mais est-ce que, de manière générale, c'est aussi fréquent ? A quelle fréquence, plus ou moins, fais-tu des achats qui ont trait à la mode ?

En général, ce n'est pas aussi souvent. Ici, c'est parce qu'à la fin de mon contrat, j'ai eu énormément de rentrée d'argent, donc ça a joué aussi. Mais, à chaque fois je me disais : « aller, ça ne peut pas me faire de mal » puisque de toutes manières, je ne sortais pas, je n'avais rien à faire, etc. Donc, voilà. Mais sinon, en général, je fais le soldes uniquement, en été et en hiver, mais cela m'arrive aussi d'acheter quelques petits trucs comme ça pendant l'année. Mais la majeure partie de mes vêtements, c'est pendant les soldes.

**Hum hum* Ok. La majorité de tes achats se fait pendant les soldes.*

Oui, c'est ça. Quand je fais du gros gros shopping, c'est pendant les soldes.

Mais cela t'arrive quand même de faire des petits achats par-ci, par-là pendant l'année.

Oui mais ce n'est jamais énorme. Je ne reviens jamais avec tous les sacs que j'ai pendant que c'est les soldes.

Ok, super. On va maintenant passer aux questions sur les applications mobiles. Est-ce que tu peux me dire un peu le type d'applications que tu as sur ton téléphone ? Celles que tu utilises le plus.

Facebook, Instagram, Snapchat, YouTube, Spotify et puis 21Buttons et Shein, j'y suis tous les jours.

Ok. Du coup, ces deux applications, donc, Shein et 21Buttons, tu les utilises tous les jours mais les autres aussi ? Est-ce quotidiennement ?

Oui. YouTube c'est tous les jours. Spotify, c'est seulement quand je prends le bus que je fais le ménage. Sinon, le reste oui, c'est tous les jours.

Super. Comme je t'ai dit, dans mon mémoire, je me concentre sur les applications et surtout celles qui ont trait à la mode. Tu m'as cité 21Buttons que tu utilises même quotidiennement, est-ce que tu en connais d'autres ?

Non, je ne connais que celle-là.

Ok. Je vais t'envoyer une petite présentation qui reprend celles que j'étudie dans mon mémoire. Je vais te demander de la parcourir brièvement et me dire si tu en connais d'autres.

Ah non, je n'en connais aucune autre.

D'accord. Alors, peux-tu me dire comment est-ce que tu as découvert 21Buttons ?

J'ai une copine qui s'est lancée sur Instagram dans un compte où tous les jours elle se photographie avec une tenue différente. Elle a associé son compte 21Buttons à son compte Instagram et donc, j'ai été faire un tour et j'ai trouvé ça super chouette l'idée des petites pastilles pour retrouver où tu peux acheter l'article, etc.

Oui, c'est très pratique.

Oui, parce que du coup, je n'ai plus à chercher quand je flache sur un article, je tombe directement dessus.

Justement, une fois que tu tombes sur un article comme ça qui te plaît, est-ce que cela t'arrive de l'acheter directement via ce bouton, cette pastille ?

Il y a quelques mois, je t'aurais dit oui, maintenant que je dois mettre de l'argent de côté parce qu'on doit emménager avec mon fiancé, je réfléchis deux fois avant d'acheter. Je me demande si j'en ai vraiment besoin ou si j'en ai vraiment envie.

Oui ok, je comprends. Tu me dis qu'il y a quelques mois tu m'aurais répondu oui, mais est-ce que tu utilisais déjà cette application il y a quelques mois ?

Oui, je l'ai utilisée dès que je l'ai vue sur le compte Instagram de cette fille-là.

Ok. Du coup, est-ce que tu as déjà acheté ou pas ?

Oui, j'ai déjà acheté.

Ah oui, tu as déjà acheté via une photo trouvée. Et comment tu as procédé ? Est-ce que c'était une photo que tu as trouvée dans le fil d'actualités ou tu as fait une recherche précise ?

Non, je regardais le fil d'actualités, c'est ce que je fais tout le temps. Et, je suis, forcément, des gens dessus et puis, j'ai trouvé des trucs super jolis et j'ai vraiment flashé donc je l'ai pris directement pour être sûre de l'avoir.

Ok. Tu dis que tu suis des personnes. Est-ce que ces personnes, ce sont des influenceurs ?

Oui et non. Je crois en fait que c'est devenu des influenceurs sur 21Buttons parce qu'ils ont un compte certifié, mais avant ça, ils n'étaient pas connus.

Hum hum Du coup, le fait que ce soit un influenceur qui partage du contenu, c'est ça qui t'incite plus à acheter son article ?

Non, pas forcément parce que j'ai des copines sur 21Buttons qui postent aussi leurs tenues, etc. et ça m'arrive d'acheter aussi quand c'est elles et elles ne sont pas influenceuses.

Oui, donc c'est juste une fois qu'un article te plait, voilà, peu importe la personne.

Oui, voilà.

Ok. Tu me disais que ton amie avait sa page Instagram et puis elle l'a liée avec son compte 21Buttons, donc pour toi, est-ce qu'il y a vraiment un lien entre ces applications de mode et les réseaux sociaux ?

Oui, hein.

Est-ce que tu peux m'expliquer un peu ?

Je pense que les gens essaient de se faire connaître sur Instagram et puis ils utilisent toutes les applications qu'ils peuvent trouver comme TikTok, 21Buttons ou YouTube pour pouvoir mettre en place leurs trucs. Mais ils se mettent d'abord sur Instagram pour toucher un maximum de personnes avec les hashtags et puis seulement, ils se lancent ailleurs.

Ok. Donc, pour toi c'est principalement avec Instagram qu'on peut associer ces applications ?

Oui. Il y en a plein qui ont commencé comme ça. Avant, tout ce genre d'applications, soit ça n'existait pas, soit c'était pas forcément connu, donc tout était principalement sur Instagram. Et, j'ai remarqué que depuis le développement de ces applications, tous les gens qui étaient sur Instagram, et même très actifs sur Instagram, ont commencé à grappiller autour d'autres réseaux sociaux pour pouvoir arriver à toucher plus de population.

Oui, c'est ça, tout à fait. Du coup, tu me disais tout à l'heure que tu utilises 21Buttons pour faire des wishlists, c'est ça ?

Oui, je les utilise pour faire des wishlists, mais pas sur 21Buttons, c'est plus sur des applications de sites de vêtements sur mon téléphone où tu peux mettre des articles dans ta wishlist. Donc généralement, je les mets sur mes applications de vêtements dans ma wishlist comme ça, si quelqu'un veut me faire un cadeau, eh bien, je peux lui donner des idées.

Rires Tu peux lui envoyer ta wishlist alors.

C'est ça.

Donc, pour toi, 21Buttons, c'est vraiment une application qui est pratique, tu l'aimes vraiment ?
Est-ce que tu la recommanderais ?

Oui, beaucoup. Je trouve ça vraiment hyper pratique parce que parfois avant, sur Instagram, je trouvais une tenue jolie mais je devais passer des heures et des heures à chercher où elle était. Et, généralement je ne trouvais pas exactement la même. Tandis que là, tu as juste à cliquer sur la puce.

Ok, très bien. Eh bien, je suis arrivée à la fin de mes questions, on a fait un peu le tour. Je voulais juste encore te demande : maintenant, tu m'as dit que tu allais un peu moins acheter via ces applications, mais est-ce que tu pourrais encore le faire ?

Ah oui, je pourrais encore le faire. Qui dit mettre de l'argent de côté, ne dit pas arrêter de se faire plaisir. Il ne faut pas exagérer. Surtout que, comme je te l'ai dit, je suis passionnée par tout ça, la mode, l'esthétique. Donc, je ne suis pas prête d'arrêter, non, je vais me contrôler mais je ne vais pas m'arrêter.

Oui, tu vas être plus raisonnable.

*C'est ça. *Rires**

Ok. Eh bien, tu as répondu à toutes mes questions. Je te remercie.

Très bien, avec plaisir. Quand je peux aider, je le fais.

2.9. Informant n°9

Alors, dans mon mémoire, je souhaite étudier le comportement du consommateur et surtout quand il utilise les réseaux sociaux et des applications mobiles. Je vais donc te demande, dans un premier temps, si tu peux te présenter en quelques mots ? Me dire ton âge, ton statut, etc.

Ok. Donc, je suis X, j'ai 23 ans. C'est ma dernière année en tant qu'étudiante ; j'ai fait des études de communication. J'adore tout ce qui est lié à la mode, la beauté et tout ça, ça m'intéresse vraiment. Dans mon temps libre je ne fais quasi que ça ; je regarde des vidéos là-dessus, je suis sur les réseaux sociaux, je regarde des trucs là-dessus. C'est vraiment une grosse partie de mes intérêts.

Ok. Donc, tes centres d'intérêts sont principalement la mode et la beauté ?

Oui. Puis, les voyages à coté aussi, mais vraiment, dans mon temps libre je ne fais que ça : regarder des sites de vêtements ou aller sur YouTube regarder des vidéos, etc.

Hum hum Ok. Tu viens de me dire que tu regardes beaucoup sur YouTube des vidéos, est-ce que tu es inscrite sur d'autres réseaux sociaux ?

Oui, sur Facebook mais c'est plutôt pour l'école ou pour Messenger, donc je ne l'utilise pas vraiment pour la mode. Sur Instagram aussi, là, je suis beaucoup d'influenceuses qui parlent de ce sujet-là, qui montrent les vêtements qu'elles achètent, leurs tenues, leur bazar, donnent des conseils, etc.

Oui donc, ton activité est vraiment différente sur chacun des réseaux.

Oui.

Ok. Tu disais que tu suis des influenceurs, c'est principalement dans les domaines de la mode et de la beauté alors ?

Oui, c'est quasi que ça. J'en ai quelques-uns sur le voyage et puis des artistes de musique aussi mais sinon, c'est principalement des filles que je ne connaissais pas à la base et que j'ai commencé à suivre parce que j'aimais bien leurs photos et leur style vestimentaires.

Ok. Du coup, tu dis que tu aimes leur style vestimentaire, est-ce que pour toi, c'est une source d'inspiration de suivre ces personnes ?

Oui.

Du coup, quand tu cherches de l'inspiration, c'est principalement sur quel réseau social que tu te diriges ?

Alors, quand c'est des vêtements et que je me dis par exemple : « ah, j'ai besoin d'un pull », alors je regarde chez les influenceuses que j'aime bien les photos qu'elles ont postées récemment, je regarde s'il n'y a pas des trucs qui m'intéressent. Ah oui, et j'ai oublié, depuis le confinement, j'ai aussi commencé à utiliser Pinterest. Ils reprennent même les photos des sites mêmes où ils vendent les vêtements, du coup, tu as vraiment beaucoup de choix. Tu as même des photos où ils te montrent déjà en outfit la pièce et du coup, ça c'est chouette.

Oui. Donc, c'est principalement Instagram et Pinterest sur lesquels tu cherches de l'inspiration ?
Oui.

Ok. Et, quand tu cherches de l'inspiration, comment tu t'y prends sur ces deux réseaux ; que ce soit Instagram ou Pinterest ?

Quand c'est Instagram, c'est souvent que je vois une pièce et du coup, je la veux. Tandis que sur Pinterest, c'est l'inverse. Par exemple, il y a un moment, je voulais des baskets blanches mais je ne savais pas quel modèle, du coup, j'ai tapé « baskets blanches » dans la barre de recherches et il m'a montré plein de modèles, plein de photos. Et du coup, je regarde là ce que je trouve joli. Je scrolle et je tombe bien sur une paire, à un moment, qui m'intéresse.

Ok. Donc, sur Instagram c'est plutôt via le fil d'actualité et Pinterest via des recherches vraiment ?

Oui, c'est ça.

D'accord. Tu disais que tu suis les influenceurs et que parfois tu tombes sur des tenues qui te plaisent, est-ce que tu es déjà passée à l'achat comme ça ? Ou c'est juste que tu les vois, tu te dis que c'est beau et ça s'arrête là ?

*Je suis déjà passée à l'achat, trop souvent même. *Rires* Je suis un peu une acheteuse compulsive, enfin, moins qu'avant, mais avant c'était vraiment exagéré ; je voyais un truc, il me fallait, je l'achetais direct. Ce n'étaient pas des trucs haut de gamme, c'est toujours dans les marques abordable. Je ne vais pas m'acheter un sac Dior parce que je le vois sur Instagram.*

Oui, c'est sûr, c'est qui reste à ta portée.

Oui, oui.

Hum hum Ok. Donc, c'est toujours des produits qui sont liée à la mode ?

Oui, plus que pour la beauté quand même.

Du coup, est-ce que tu peux m'expliquer un peu comment tu as fait ? Quand tu as vu l'article, tu as été directement via le lien fourni par l'influenceur ou tu es allée voir de ton côté ?

Cela dépend. Parfois, il mettent un « Swipe-up » du coup, tu tombes sur l'article sur le site, des fois ils donnent juste la marque donc tu dois aller toi chercher sur le catalogue du site. Mais ce que je fais aussi, c'est que si je vois une fille qui porte un sac, par exemple, d'une marque, après je vais sur la page Instagram de la marque, là je regarde parce qu'ils mettent des photos dans des outfits, pas juste la photo du sac, comme ça je peux m'imaginer comment ça donne. Des fois, je regarde aussi sur les comptes des marques, des gens qui ont identifiés la marque, comme ça je vois l'avis d'autres gens. Je fais vraiment tout une recherche comme ça, FBI pour l'article, pour voir s'il est beau ou pas.

Rires Ok. Et, tu disais que t'es un peu calmée par rapport aux achats un peu compulsifs que tu pouvais faire. Mais, est-ce que tu peux me dire à quelle fréquence cela t'arrive de faire des achats comme ça via les influenceurs ?

Je dirais au moins une fois par mois, mais cela dépend. Il y a des phases où j'achète vraiment beaucoup et des phases où je me dis : « il faut que je me calme ».

Ok. Est-ce qu'il y a vraiment des traits propres aux influenceurs qui font que tu es incitée à acheter ? Ou c'est vraiment l'article et peu importe la personne qui le porte ?

Je crois quand même que, de base, je dois trouver l'article beau. C'est pas juste parce qu'une fille que j'aime bien le porte, que je vais le porter. Mais c'est vrai que des fois, tu vois des pièces sur le site et tu te dis « bof » et puis, eux te le mettent en tenue et ça donne vraiment bien. Du coup, ça te donne envie d'acheter. Mais ce que j'ai remarqué aussi par rapport à ça c'est que, je dis que j'achète moins qu'avant, mais c'est parce qu'avant j'achetais beaucoup des trucs qui étaient trendy à ce moment-là, alors que maintenant j'essaie d'acheter des trucs basiques que je vais pouvoir mettre tous les ans. J'essaie de plus réfléchir par rapport à ça.

Ok. Et, est-ce que les traits de caractères propres à l'influenceurs, tels que sa manière de communiquer, sa notoriété, etc., sont importants pour toi, pour son influence ?

Non, ça, ça change rien pour moi parce que parfois je regarde les gens qui ont identifiés la marque. Du coup, je tombe sur des plus petits influenceurs d'ailleurs dans le monde, je ne

connais pas du tout la personne. Je reste juste l'esthétique, comment ça donne, je m'en fou un peu du caractère.

Oui, je comprends. Peux-tu me dire quels sont les éléments qui vont vraiment influencer tes achats ? Tu me disais que maintenant, c'est moins pour suivre vraiment la mode, alors qu'est-ce qui influence tes achats en général ?

Il faut juste que j'aime bien la pièce, que je me dise que je vais la porter et pas un truc où je ne vais pas me sentir à l'aise dedans. Et aussi, souvent, les influenceurs balancent des codes promos du coup ça incite aussi à acheter, tu te dis : « ah, c'est le moment de l'acheter, il y a un code promo » et souvent, les codes promos durent 48h donc tu te dépêches pour l'acheter.

Ok. Du coup, on discutait sur le fait que les réseaux sociaux peuvent être vraiment une source d'inspiration pour toi via lesquels tu peux même te décider d'acheter. Mais, est-ce que ça peut être aussi un endroit où tu recherches de l'information sur un thème en particulier ?

Oui parce que, par exemple, je suis des canaux médiatiques pour suivre les nouvelles. Moi, je ne regarde plus sur les sites mêmes mais je suis leurs pages Instagram comme ça, je vois les highlights de ce qu'il se passe. Aussi, quand je pars en voyage, je mets le hashtag de la ville où je veux aller, comme ça je vois les spots que je pourrais visiter. Vraiment, sur Instagram, tu peux tout faire maintenant. Tu peux même apprendre des trucs, c'est vraiment un peu de tout.

Ok. Donc c'est vraiment principalement Instagram que tu recherches ton info ? Moins sur Pinterest ou Facebook.

Oui. Non, Pinterest c'est vraiment juste pour les vêtements et la décoration à un moment. Mais sinon, sur Facebook c'est vraiment juste pour Messenger et pour les cours vu qu'on a un groupe.

Oui, plus pour garder le contact.

Oui.

Ok. Et, quand tu dois faire une recherche, tu me disais que pour des lieux tu mets dans les hashtags, mais est-ce que tu fonctionnes toujours de cette manière ? Ou alors, en fonction de ce que tu recherches, tu vas via d'autres canaux ?

Oui, c'est pas que Instagram c'est ma vie et que je fais tout sur Instagram. Je regarde aussi sur TripAdvisor, sur Google. Si je fais un city-trip, je regarde aussi des vlogs que quelqu'un a fait dans la ville où je vais, s'il y a des trucs qu'ils recommandent ou recommandent pas.

Ok, super. Maintenant, je vais te demander si tu peux me raconter, de manière générale, comment le shopping se passe pour toi ? Quelle est ta relation au shopping ?

Je suis une grande adepte de shopping, je fais beaucoup de shopping. Depuis le confinement, ce n'est que du online vu qu'on ne pouvait pas aller en magasin. Mais il y a vraiment des magasins où je préfère faire en boutique, il y en a d'autres où je préfère faire par le site. Et voilà, il n'y a pas une semaine où je ne regarde pas un site ; je dirais même, il n'y a pas trois jours qui passent sans que je regarde un site de vêtements. Cela ne veut pas dire que j'achète à chaque fois, mais je regarde tout le temps. Et aussi, avant, j'achetais direct ; je voulais un truc, j'allais en magasin et je l'achetais, alors que maintenant, j'essaie de réfléchir vraiment deux ou trois jours, le temps de me dire « est-ce que j'en ai vraiment envie ou c'est vraiment sur le moment ? ».

Oui, tu essaies de plus réfléchir avant d'acheter.

Oui.

Hum hum Tu me disais qu'avec le confinement, tu as fait surtout tes achats en ligne, mais que pour certains magasins tu préfères aller sur place. Pourquoi est-ce qu'il y a certains magasins dans lesquels tu préfères aller et d'autres en ligne ? Quelle est la raison ?

Il y en a qui n'arrivent pas à mettre en valeur leurs vêtements sur le site. Alors que quand tu vas en magasin, tu trouves plein de belles pièces. Aussi, il y en a où je préfère aller sur le site simplement parce qu'on n'a pas les magasins en Belgique physiquement ou que je dois me déplacer dans une autre ville. Aussi, il y en a où le catalogue est plus grand en ligne.

Oui. Du coup, tu disais qu'il n'y a pas une semaine qui passe sans que tu ne regardes de site en ligne et que tu achètes plus ou moins une fois par mois, c'est ça ?

Oui, je voulais dire une fois par mois par les influenceuses.

Ah oui, ok. Et, de manière générale, c'est beaucoup plus souvent ?

Ah oui, oui. Je dirais quatre trucs par mois.

Ok, très bien. Maintenant, je vais te poser des questions qui sont plus en rapport avec les applications mobiles. Est-ce que tu peux me dire un peu quelles sont les applications que tu as sur ton téléphone et que tu utilises le plus ?

WhatsApp, Messenger pour discuter avec les gens, Facebook, Instagram, Pinterest, LinkedIn, des applications de magasins comme Asos, H&M, Mango, Zalando, Zara, j'ai aussi Vinted parce que j'ai commencé à vendre des vêtements. J'ai des applications de jeux à boire, la SNCB, STIB, Google Maps, et des trucs de musiques.

D'accord. Et, tu les utilises régulièrement toutes ces applications ?

Celles que j'utilise le plus, c'est vraiment Instagram, je crois. Dans celles de vêtements il y a aussi Asos et Zalando.

Ok. Donc, tu disais dans les applications qui ont plus trait à la mode, tu as des magasins comme Asos, Zalando, Zara, etc. Est-ce que tu en connais d'autres qui sont vraiment dédiées aussi à la mode, hors magasins ?

Oui, 21Buttons. À un moment, tout le monde parlait de ça, l'entreprise a du faire plein de contrats avec des influenceurs parce qu'ils parlaient tous de ça. Donc, je l'avais téléchargée et j'y allais mais après, j'ai arrêté parce que je trouve que c'est encore un effort en plus d'aller là-dessus pour trouver la tenue alors qu'il y a plein d'influenceurs qui postent une photo et qui taguent la marque ou qui mettent en swipe-up. Donc, je ne vois pas ce qu'il y a de plus comme applications. Sinon, il y a le site Lookbook que j'utilisais quand j'étais plus jeune, mais j'utilisais pas l'application. Des fois, je l'utilisais quand je cherchais un truc, ou je regardais ce que les gens postaient.

Ok. Du coup, sur la présentation que je t'ai envoyée, tu peux retrouver Lookbook, 21Buttons et Vinted, je vais te demander si tu peux la parcourir et me dire si tu en connais d'autres.

Vogue Runway, je ne connais pas mais je suis une influenceuse qui a une chaîne de mode, qui a fait des études là-dedans et qui partage souvent des trucs de ça. Tout ce qui est mode de haute couture, ça m'intéresse moins parce que c'est pas dans mon budget. Lookbook, j'utilisais surtout avant. Vinted aussi, j'utilise. Des fois, quand je veux acheter un truc qui est un peu plus cher, je regarde toujours sur Vinted s'il n'y a pas l'article parce que des fois, les gens les vendent neufs ou moins cher. Mais j'ai jamais acheté je pense, mais déjà vendu, ça oui.

Oui, tu essaies de retrouver des articles qui sont un peu trop cher en magasin.

Oui ou alors, par exemple, un moment je voulais m'acheter une paire de chaussures donc j'ai quand même regarder sur Vinted s'il n'y avait pas la paire neuve et ça revient toujours à moins cher et c'est mieux pour l'environnement.

C'est sûr.

L'autre, Wheretoged, je ne connais pas. LIKEtoKNOW.it, j'ai déjà entendu parlé mais je connais pas et j'utilise pas. En plus, maintenant, il y a des pages Instagram qui s'amuse à chercher tout et qui te font des petits montages photos où ils te donnent les liens des articles. Donc, il faut même plus changer d'application pour trouver les liens.

Oui. Donc, pour toi, ces applications-là n'ont pas vraiment un but, ce n'est pas indispensable. Tu peux très bien trouver la provenance des articles sans ça.

Oui. Après, je me souviens que quand je l'utilisais et que la personne ne mettait pas d'où ça venait, alors je prenais la peine d'aller regarder. Mais maintenant, j'ai pas l'impression que ça fonctionne vraiment ce truc-là et que même pour eux, c'est embêtant de devoir aller poster pour eux donc ils mettent juste le lien swipe-up dans leur Instagram. Il y a tellement de gens qui leur envoient des messages pour savoir d'où viennent leurs tenues, qu'ils mettent en story le swipe-up.

Oui, ils le font automatiquement pour être tranquilles.

Oui, voilà.

Ok. Du coup, tu me disais que 21Buttons tu l'as découvert via une influenceuse, c'est ça ?

Oui, je ne sais plus qui c'était mais c'était une influenceuse française.

Ok. D'après ce que je peux comprendre, tu n'aimes pas trop ces applications, surtout 21Buttons que tu as le plus utilisé. Mais, est-ce que le look des applications te semble attrayant ou pas du tout ?

Oui, c'est pas moche mais je trouve juste que ça sert à rien.

D'accord. Pour toi, il y a quand même un lien entre ces applications et les réseaux sociaux ?

A mon avis, oui parce que tu ne dois pas être influenceur pour partager là-dessus. Si j'ai bien compris, quand ils étaient en partenariat avec ce truc-là, ils disaient même de se faire un compte parce que si les gens achetaient via notre lien, tu te fais de l'argent. C'est ça non ?

Oui, tout à fait. Quand tu mets une photo, tu peux mettre les puces pour retrouver les articles et si quelqu'un achète via ton lien, tu as une certaine commission de la vente.

Oui. Mais je pense que pour quelqu'un qui n'est pas connu, tu vas pas avoir beaucoup d'argent via ça quoi.

Oui, je pense qu'à partir du moment où tu es influenceur, tu as déjà plus de gens qui te suivent...

Oui, voilà, tu as des gens qui veulent acheter tes trucs et là ça pourrait apporter de l'argent.

Hum hum Du coup, tu les lierais plus à Instagram alors ?

Oui.

Ok. Justement par rapport aux influenceurs, est-ce que le fait que ce soit un influenceur qui poste, ça va plus inciter les gens à acheter ?

Oui. Je ne dirais pas que c'est le cas pour moi puisque comme j'ai dit, j'ai l'impression que c'est des gens plus jeunes parce qu'ils sont tellement fans de l'influenceur, qu'ils veulent porter la même chose que lui. Alors que moi, je me dis : « ah, c'est beau, je veux porter ça », c'est pas « ah, elle, elle porte ça, alors je le veux ». Non, je m'en fou qu'elle porte ça, c'est juste que je trouve que la pièce est belle. Mais je crois qu'il y a des gens chez qui ça peut vraiment jouer un rôle qu'une personne en particulier qu'ils aiment portent ça et qu'elles veulent porter la même.

Oui, c'est ça. Et, quand tu utilisais l'application 21Buttons, tu disais que parfois ça peut être intéressant si l'influenceur sur Instagram ne mets pas les liens de son article, tu te dis : « eh bien, pourquoi pas aller voir sur 21Buttons ». Mais du coup, tu n'as jamais acheté par cette application ?

Mais même si je trouve le lien, eh bien, je vais toujours, après, aller via le site. Je ne sais pas pourquoi je fais ça mais c'est juste parce que quand je suis occupée, je suis occupée sur mon téléphone et j'achète via mon ordinateur. Si je vois un article sur 21Buttons qui vient de Zara, je vais pas aller l'acheter sur 21Buttons, je vais aller sur le site Zara.

Et, est-ce qu'il y aurait un élément qui pourrait faire que tu passes à l'achat sur 21Buttons ou pas ?

Non, je ne vois pas, pour moi, ce qui ... A part si tu as une réduction, alors peut-être. Parce que j'ai vu que maintenant, via Instagram tu sais acheter directement.

Oui, c'est une nouvelle fonctionnalité ; tu peux avoir directement accès au lien pour acheter.
Mais tu vois, même là je l'ai pas fait, c'est pas juste avec 21Buttons. Même là, je vais aller via le site normal après, je vais pas acheter là directement.

Ok. Donc, tu peux quand même considérer ces applications comme une source d'inspiration, mais pas un moyen d'y faire des achats ?

Oui, c'est ça. Je prends mon inspiration et puis je fais mes achats mais ce n'est pas via là que j'achète.

Ok, ok. Eh bien c'était ma dernière question.

Déjà.

Oui, écoutes, merci beaucoup.

Avec plaisir, j'espère que cela a pu t'aider.

2.10. Informant n°10

Alors, déjà, merci d'accepter de répondre à mes questions. En fait, au travers de mon mémoire, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur et surtout l'usage qu'il a des réseaux sociaux et des applications mobiles. Je vais donc te poser toute une série de questions mais tout d'abord, est-ce que tu peux te présenter en quelques mots ? Me dire ton âge, ta profession, la composition de ton ménage, etc.

Donc, je m'appelle X, j'ai 30 ans. Je suis maman d'un petit garçon de quatre mois et je viens de Braine l'Alleud.

Ok. Est-ce que tu peux me dire quels sont tes centres d'intérêts ?

Donc, j'aime beaucoup la cuisine, le shopping, vraiment beaucoup. J'aime bien aussi ma nouvelle activité qui est d'être prothésiste ongulaire et de m'occuper de mon petit bébé.

Du coup, quand tu as un peu de temps libre, qu'est-ce que tu aimes faire ?

Donc, je suis souvent effectivement sur les réseaux sociaux dont Instagram, certaines applications shopping telles que Zara et tout ça, les applications comme LIKEtoKnow et 21Buttons. Et puis, voilà.

Ok, nickel. Je vais maintenant passer aux questions sur les réseaux sociaux. Tu disais que tu utilises Instagram, est-ce qu'il y a d'autres réseaux sociaux que tu utilises ?

Alors, Facebook, Instagram, Snapchat mais spécialement plus que ça, un peu YouTube aussi, Messenger et Pinterest aussi.

Et Pinterest aussi, ok. Du coup, est-ce que tu peux me dire depuis combien de temps, environ, es-tu inscrite sur Facebook, Instagram, Pinterest et Snapchat ?

Facebook, ça date de 2006 je crois, non 2008. Instagram, c'était il n'y a pas aussi longtemps que ça, je dirais 2011. Pinterest, j'étais inscrite mais je n'y allais pas souvent, ça fait seulement deux ou trois ans que je suis dessus vraiment.

Ok. Du coup, est-ce que tu peux me dire, sur chacun de ces réseaux, quelle est ton activité principale ? Qu'est que tu fais sur ces réseaux ?

Alors, Facebook, c'est plus de la curiosité, on peut dire ça comme ça. C'est vrai que Facebook, je l'utilise de moins en moins parce que c'est vrai qu'Instagram a un peu remplacé. En fait,

pour moi, Facebook a remplacé MSN, parce que c'est vrai que c'est plus facile pour parler via le Messenger actuel, et c'est vrai que Facebook c'est un peu le nouveau blog qui remplaçait le Skyblog parce que tu pouvais mettre toutes tes photos et tout dessus. Donc je l'ai beaucoup utilisé, mais maintenant de moins en moins. C'est vrai que je suis fort sur Instagram et du coup, sur Instagram, c'est vraiment pour poster ce qu'on fait un petit peu tous les jours et tout. Donc, oui, Instagram c'est plus pour les photos, de l'instantané, ce que tu fais un peu tous les jours. Oui, j'aime bien parce que c'est vrai que c'est aussi de la curiosité pour voir un peu ce que les autres font. Je trouve que c'est plus accessible que Facebook, dans le sens où, même si tu as des comptes privés, c'est plus accessible même au niveau de rentrer dans l'intimité des gens. Donc, voilà, personnellement c'est mon préféré.

Ok, nickel. Tu me disais que Facebook, tu l'utilises pour garder le contact avec les gens. Est-ce que cela t'arrive de rechercher aussi de l'information sur un thème précis sur ces réseaux sociaux ?

Ah oui et aussi, j'ai oublié de dire, sur Facebook, ça m'a permis de retrouver des gens aussi que je n'avais plus vus depuis des années. Et c'est vrai que pour ça, c'était vraiment chouette. Après, Facebook je ne l'utilise plus spécialement, je regarde vraiment juste pour me divertir et regarder ce que les gens postent ou alors pour poster des trucs sur les ventes, parce que ça, ça marche quand même vachement bien. Et, sinon, Pinterest, je recherche quand même pas mal de choses comme des recettes, ou même un thème pour un anniversaire, pour avoir plus d'idées. Donc, voilà, c'est vrai que Pinterest reste pour moi plus accessible à ce niveau-là que Facebook.

Tu me dis que Pinterest, tu l'utilises quand tu dois rechercher des recettes, etc. Du coup, est-ce que c'est plus pour rechercher de l'inspiration ?

Oui, clairement. Je recherche tout ce qui est déco, coiffure aussi, des idées qui sont un peu tendance, que ce soit au niveau de la maison pour savoir comment agencer une pièce ou pour une fête. C'est vrai que j'avais beaucoup regarder pour les idées de biscuits de naissance pour le petit. Puis aussi, les recettes un peu healthy, et voilà. Je l'utilise un peu plus dès que j'ai une idée que j'ai envie de développer, je l'utilise comme ça quoi.

Ok. Et, est-ce qu'il y a d'autres réseaux sociaux que tu utilises pour rechercher de l'inspiration ? Peut-être pas Facebook comme tu l'utilises moins, mais Instagram ?

Instagram, oui. Par exemple, « Babyatoutprix », j'aime vraiment bien la suivre, pas spécialement pour ses enfants, etc., mais c'est pour sa maison, je la trouve trop belle.

Oui, c'est vraiment magnifique.

Donc, voilà, c'est vrai que généralement, je regarde un peu, je fais le tour et j'aime bien lui piquer pas mal d'idées. Puis, c'est vrai aussi que pour les bons plans enfants, dans le sens où elle montre souvent des chouettes petits vêtements chez Zara ou autres. Du coup, voilà, je ne sais pas si ça répond à ta question.

Oui, tout à fait. Donc, tu utilises aussi Instagram pour retrouver de l'inspiration.

Oui, clairement.

Ok. Et, de manière générale, que ce soit Instagram ou Pinterest, on a parlé de l'inspiration nourriture ou déco, est-ce ce que cela arrive pour la mode aussi ?

Oui, justement, on y vient. J'avais téléchargé l'application LIKEtoKNOW en suivant une influenceuse parce que tout était détaillé là-dessus. Et, c'est vrai que ça m'est arrivé de, quand j'aimais quelque chose, cliquer sur le lien et me dire : « ah, ça vient de chez Zara, trop bien, eh bien, j'achète ».

Quand tu dis que tu as cliqué sur le lien, c'est sur l'application LIKEtoKNOW ou sur Instagram ?

Non, LIKEtoKNOW. En fait, elle met vraiment le petit logo sous sa photo et quand elle te pose la question, elle te dit que tout est décrit dans LIKEtoKNOW. Du coup, c'est facile.

Ok. Je vais peut-être revenir par la suite sur l'application LIKEtoKNOW. Mais, quand tu cherches de l'inspiration sur Instagram ou Pinterest, comment fonctionnes-tu généralement ? Est-ce plus via le fil d'actualités ou alors, tu recherches vraiment quelque chose en particulier ?
Eh bien, ça dépend. Par exemple, c'est vrai que sur Pinterest, je suis toujours sur le fil d'actualités parce que j'épingle mes trucs au fur et à mesure si j'aime quelque chose. Et puis, Instagram, je regarde plus les stories, j'avoue que le fil d'actualités parfois je zappe complètement parce que je trouve qu'il y a énormément de pubs et ça m'énerve. Donc, voilà.

Ok, oui. Donc, sur Instagram c'est vraiment plus les stories.

Oui.

Du coup, on parlait des influenceurs, tu suis des influenceurs dans quels domaines ?

Je ne sais pas trop comment les catégoriser. En fait, si, j'ai un peu de tout. J'ai beaucoup de mamans forcément, j'ai des filles qui sont plus dans la mode, des animatrices aussi parce que je les trouve très sympas, très fraîches, des coiffeurs aussi. Puis j'ai de cuisine aussi, beaucoup, des magasins, des fleuristes.

Oui, c'est vraiment assez varié.

Oui.

Ok. Donc, on disait que cela t'arrive de te faire influencer par les recommandations que ces personnes peuvent faire. Mais, est-ce que tu es déjà passée à l'achat suite à une recommandation ?

Ah oui. Mon dernier achat comme ça, c'était le rasoir pour les peluches. Noholita en a parlé, Babyatoutprix et Audreymonpetitbikini en a parlé aussi. Et c'est vrai que, même si c'était pas sponsorisé, franchement c'est un super achat.

Oui, j'ai vu. Ca doit être super pratique.

Oui, c'est ça. Mais sinon vraiment, avec des produits phares du style Nicky Cosmetics, Pin-up, etc., ça non, je ne suis pas du tout. J'ai toujours eu envie d'essayer et puis à chaque fois, je mets tout dans mon panier et puis je me dis : « allez, non. Je dois d'abord acheter les trucs pour la maison ». Donc, voilà, pour ça, je suis pas une très bonne influencée je dirais.

Ok. Donc, ici, tu me parlais de l'exemple du petit appareil pour les peluches, mais est-ce qu'il y a d'autres types de produits pour lesquels tu te fais influencée, en général ?

Oui, plus les vêtements. C'est vrai que dès que j'aime bien un vêtement, j'achète beaucoup. C'est le truc qui m'arrive le plus souvent. Mais c'est aussi parfois pour les meubles, comme notre table basse, puis aussi une petite voiture pour le petit qu'on a vue, on l'aimait bien et du coup, on l'a prise sur West Wing et voilà.

Du coup, quand tu vois justement quelque chose qui te plait, comment procèdes-tu ? Est-ce par le lien swipe-up, comme on disait tantôt ? Ou alors, tu vas toi après chercher sur le site ?

Si c'est en swipe-up, alors oui, je regarde. Si ça ne l'est pas, alors je recherche par moi-même. Et, si je trouve vraiment pas, alors, ça m'arrive de poster des commentaires en mode : « est-ce que je pourrais avoir la référence ? ». Cela m'arrive pas souvent, mais je m'arrête pas à ça.

Ok. Quand tu as envie de quelque chose, tu essaies de le trouver par tous les moyens. *Rires*
Oui, voilà.

Est-ce que tu peux me dire si cela t'arrive souvent de te faire influencée ? Est-ce que tu pourrais me donner une fréquence plus ou moins ?

En vêtements, je dirais quand même quelques fois par mois. Le reste, non parce que j'essaie de ne pas être trop impulsive et donc, faire des achats réfléchis aussi. Mais c'est vrai que même en vêtements, je ne suis pas une acheteuse compulsive à ce niveau-là, sauf pour le petit, là c'est la catastrophe.

Ah oui, tu craques souvent ?

Ah oui, j'achète beaucoup de vêtements.

Je comprends, c'est tellement mignon quand c'est petit.

Oui, trop.

Sinon, est-ce que tu peux me dire s'il y a des éléments propres aux influenceurs, des traits de caractères ou autre, qui font que c'est ça qui te pousse à suivre leurs recommandations ?

Pas toutes. Il y a certaines influenceuses, c'est triste, mais c'est les dernières avec qui j'achèterais quelque chose. C'est tellement sur-marketing en fait, que c'est trop. C'est vraiment limite : « j'adore trop ce produit, les filles j'adore ». Non, voilà, ça c'est un truc que je ne peux pas. Je préfère un petit compte, comme par exemple « La famille chaton » ; voilà, c'est une maman, elle va promouvoir certaines marques mais je trouve qu'elle est vraie et transparente dans ses propos et dans ce qu'elle dit. Même Gaëlle VP, voilà, elle est très fraîche, elle est moins hypocrite ; elle fait sa pub, mais elle n'en fait pas à outrance non plus.

Oui, je vois. Donc, ce n'est pas vraiment la notoriété de la personne qui te pousserait, c'est vraiment sa manière de communiquer et sa personnalité.

Oui, je pense que pour moi ça joue beaucoup. Maintenant, tu en as comme Chiara Ferragni, c'est pas du tout mon style vestimentaire que j'aime, mais je la trouve funky. Et je pense que malgré les pubs qu'elle peut faire, elle reste une girl boss et j'admire vraiment tout ce qu'elle peut faire. Elle met vraiment sa célébrité à bon escient, qu'elle arrive à donner de sa personne pour aider les gens et je trouve ça bien. Que d'autres personnes par contre, tu ressens vraiment qu'elles se sentent plus obligées. Je ne sais pas si je suis claire.

Oui, oui. Je vois tout à fait ce que tu veux dire. Du coup, on parlait un peu de l'inspiration que tu peux trouver sur les réseaux sociaux. Est-ce que, quand tu cherches de l'information sur un lieu, un resto, un produit en particulier, cela t'arrive de rechercher sur les réseaux sociaux ?

Oui, clairement. Maintenant, c'est clair qu'il n'y a rien à faire ; la meilleure vitrine d'un restaurant, c'est justement sa page Instagram ou sa page Facebook. C'est visuel et clairement, quand on mange, on mange d'abord avec les yeux. Donc oui, ça m'arrive de regarder. Je ne suis pas du style à consulter spécialement TripAdvisor ou autre parce que je pense qu'il faut savoir se faire son propre avis et laisser sa chance aux petits restaurants.

Hum hum Du coup, c'est plus par rapport aux restaurants que tu recherches de l'information ?

Oui. Ou alors, si un produit m'intéresse ou que je connais quelqu'un qui l'a déjà acheté, c'est vrai que je me renseigne comme ça généralement. Par exemple, tout simplement, le relax du petit, je l'avais vu chez Lola Rossi et je le trouvais trop beau et c'est vrai que je connaissais plusieurs personnes qui l'avaient. Et donc, avant de le mettre sur la liste de naissance, j'ai demandé des avis aux personnes que je connaissais et qui l'avaient pour voir si c'était bien ou pas.

Ok. Donc, c'est vraiment plus le bouche à oreille.

Oui, oui, clairement.

Donc, tu demandes plus à tes connaissances, plutôt que d'aller chercher sur Google ?

Oui.

Ok. Maintenant, je vais te demander, de manière générale et surtout, en dehors du confinement, comment se passe le shopping pour toi ? Quelle est ta relation au shopping, je dirais ?

Je ne suis pas quelqu'un qui dépense énormément, je pense que je fais vraiment attention. C'est vrai que j'essaie de me faire plaisir au moins une fois par mois, mais je n'achète pas des quantités toutes les semaines. Voilà, j'achète un peu ce que j'ai besoin et ce qui me donne envie aussi. Mais voilà, après je vends aussi sur Vinted tout ce que je n'utilise pas, donc c'est cool ça.

Ah oui, c'est bien pratique quand on a de trop.

Oui vraiment. Mais sinon, oui, le shopping, j'aime bien quand ça va vite. J'achète énormément en ligne, beaucoup plus qu'en magasin et c'est vraiment devenu une habitude. Et, c'est vrai que la maintenant, avec le confinement, il n'y a pas eu spécialement de grands changements à ce niveau-là, parce que je fonctionne quand même comme ça depuis un moment.

Ok. Et, pourquoi préfères-tu commander en ligne plutôt que d'aller en magasin ?

C'est plus le confort, me dire que je peux essayer ça tranquillement chez moi et ne pas être dans l'urgence de me dire : « oh, il y a trois personnes après moi pour essayer ». C'est pas que je n'aime pas aller dans les magasins, mais je n'aime pas rester trois heures dans un magasin. Donc, voilà, je suis assez difficile aussi, j'ai des goûts assez classiques.

Oui, je comprends. Du coup, est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience d'achat ?

Qu'est-ce que tu as acheté et comment ?

J'ai acheté une paire de boucles d'oreilles sur Etsy et que je vais renvoyer parce que j'ai été déçue, dans le sens où c'est pas du tout ce que je pensais avoir, c'est beaucoup plus grand que ce je pensais.

Ok. Donc, c'est généralement en ligne pour toi ?

Oui, oui.

D'accord. Et, est-ce que tu peux me dire approximativement à quelle fréquence tu commandes en ligne ?

Toutes les semaines.

Pour des achats qui ont trait à la mode ?

Sur ces deux derniers mois, j'ai acheté beaucoup pour le petit, quasiment toutes les deux ou trois semaines. Puis, j'ai aussi acheté pour mon activité et en shopping, un petit peu quoi.

Ok. On va maintenant passer au dernier thème, donc, plus par rapport aux applications mobiles. Je vais tout d'abord te demander quelles applications tu utilises le plus sur ton téléphone ? Tu m'as parlé de tes mails, la banque.

Oui, j'utilise énormément tout ce qui est Facebook, Instagram, Messenger, les deux applications de banque, Pinterest, Vinted, l'application pour aller à la gare prendre le train.

Puis aussi, c'est vrai, Zara, Stradivarius, Mango, La Redoute, Zalando et c'est plus ou moins tout.

Justement, par rapport à ces applications de mode, tu me disais tout à l'heure que tu utilisais des applications dédiées à la mode telles que LIKEtoKNOW, est-ce que tu en connais d'autres ?
Oui, je connais LIKEtoKNOW et 21Buttons.

Ah oui, ok. Je viens de t'envoyer une petite présentation qui reprend d'autres applications dédiées à la mode et je vais te demander de regarder un petit peu si tu en connais d'autres.
Non, pas du tout, je n'ai jamais entendu parler des autres.

D'accord, pas de soucis. Alors, peux-tu me dire comment as-tu connu ces deux applications que tu utilises ?
LIKEtoKNOW, c'est via une instagrammeuse ; j'adorais tellement son style que c'était plus vraiment plus pour m'en inspirer. Et puis, 21Buttons, c'était aussi des influenceuses.

Ah oui, donc c'est vraiment via des influenceurs que tu as connus ces applications ?
Oui, c'est ça, via Instagram quoi.

Ok. Donc, justement, est-ce que pour toi il y a vraiment un lien entre Instagram, ou les réseaux en général, et ces applications ?
Oui, je pense. C'est clairement via Instagram que je vais me diriger sur ces applis, je ne regarde pas spécialement de moi-même. Je ne vais pas tous les jours dessus pour regarder parce qu'au final, les photos Instagram viennent quand même de là et c'est vrai que quand j'aime bien quelque chose, je vais sur l'application à ce moment-là.

Ok. Est-ce que tu peux dire ce que tu penses de ces applications ?
Je trouve ça assez pratique, clairement, ça aide à pas devoir chercher une référence sur une autre application du style Zara, ou autre. Donc oui, c'est vachement pratique. Après, je sais que c'est aussi beaucoup du commercial parce que je sais qu'une fois que tu cliques sur le lien via une instagrammeuse, elle gagne des sous. Donc, voilà.

Hum hum Ok. Et du coup, ton mode de consultation sur ces applications, c'est uniquement par la recherche de la personne que tu as vue sur Instagram pour retrouver son look ?

Oui, c'est ça.

D'accord. On parlait des réseaux sociaux comme source d'inspiration. Pour toi, est-ce que ces applications sont aussi une source d'inspiration ?

C'est vrai que je ne les utilise pas comme je devrais peut-être. Du coup, je les consulte vraiment via Instagram, pas spécialement de moi-même.

Oui, ce n'est pas que tu vas passer du temps à rechercher.

Non.

Donc, tu ne suis pas spécialement d'influenceur sur ces applications ? Tu vas juste voir l'influenceur que tu suis sur Instagram, mais tu ne les suis pas forcément sur l'application ?

Si, mais pas énormément, vraiment ceux que j'aime vraiment bien. Sur 21Buttons, il y en a vraiment que cinq et sur LIKEtoKNOW, je suis vraiment qu'une influenceuse.

Ok. Et, est-ce que cela t'es déjà arrivé de passer à l'achat via ces applications ?

Oui, une fois. Vraiment une seule fois.

D'accord et c'était pour quel type de produit ?

C'était pour une robe.

Ok. Et, peux-tu me dire un peu quel était l'élément qui a déclenché ton achat ? Pourquoi as-tu acheté juste cette fois-là ?

Là, c'était juste par facilité parce que le lien était directement dessus.

Ah oui, tu as flashé sur la robe, donc tu l'as achetée.

Oui, voilà. Et finalement je l'ai rendue parce que ce n'était pas du tout la même chose sur moi.

Ah, d'accord. Et du coup, est-ce que tu penses que tu pourrais réitérer un achat de cette manière ? Ou pas ?

Oui, clairement. C'est vrai que maintenant, avec le petit je ne prends plus spécialement le temps de faire des recherches, etc. Mais si je prenais bien le temps, je pense que oui clairement, je réutiliserai l'application.

Ok. Eh bien écoutes, tu as répondu à toutes mes questions.

J'espère que j'ai été assez complète.

Oui, oui, top. Merci beaucoup.

Eh bien, de rien.

2.11. Informant n°11

Alors, tout d'abord, merci d'accepter de répondre à mes question. Donc, au travers de ce mémoire, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur surtout quand il utilise les réseaux sociaux et des applications mobiles. Je vais donc te poser quelques questions par rapport à ton usage de ces réseaux sociaux et des application. Mais tout d'abord, je vais te demander de parler un peu de toi, est-ce que tu peux te présenter en quelques mots ?

Eh bien, je m'appelle X, je vais avoir 23 ans. J'ai fait des études de psychologies à l'Université de Mons, je suis en troisième. Je travaille en tant qu'étudiante aussi dans un magasin de vêtements.

Ok, super. Est-ce que tu peux me dire un peu quels sont tes centres d'intérêts ? Qu'est-ce que tu aimes dans la vie ?

Alors, le sport, faire du shopping, après, je dirais regarder des séries, trucs banals.

D'accord. Du coup, quand tu as un peu de temps libres, qu'est-ce que tu aimes faire ? Est-ce que c'est justement regarder tes séries, faire du shopping ?

Oui, les deux principalement : séries et shopping.

Ok, super. Maintenant je vais te poser des questions qui sont plus portées sur les réseaux sociaux. Donc, peux-tu me dire sur quels réseaux sociaux tu es inscrite ?

Donc, il y a Facebook, Instagram, Snapchat, 21Buttons, il y a Twitter et je pense que c'est tout.

Ok. Et, peux-tu me dire plus ou moins depuis combien de temps tu utilises ces réseaux sociaux ?

Je calcule... Je les ai tous mis en même temps, donc je dirais que ça fait plus ou moins six ans.

D'accord. Et, peux-tu me dire comment utilises-tu chacun de ces réseaux ? Est-ce que ton activité est la même sur chacun de ceux-ci ?

Non. J'utilise plus Instagram et 21Buttons par rapport à Facebook et Snapchat. C'est vrai que j'y passe beaucoup moins de temps.

Hum hum Est-ce que cela t'arrive de les utiliser pour garder le contact avec tes proches ? Est-ce qu'il y en a un plus que d'autres ?

Oui, eh bien, Facebook.

D'accord, donc tu utilises Facebook pour garder le contact.

Oui. Mais par contre, je suis plus active sur Instagram que sur Facebook.

Quand tu dis que tu es plus active, qu'est-ce que tu fais, en fait, sur ces réseaux ?

Eh bien, je poste de photos ou alors des stories, ce genre de choses.

D'accord. Et, est-ce que cela t'arrive de rechercher de l'information sur un thème bien précis sur les réseaux que tu utilises ?

Oui.

Peux-tu m'en dire plus ?

Twitter, Instagram, généralement je cherche avec des hashtags ce que je veux savoir.

D'accord. Et, en général, c'est de l'informations sur quels sujets ?

Twitter, c'est plus tout ce qui est sportif et politiques, je dirais. Tandis que Instagram, c'est plus tout ce qui est des produits ou bien une actualité, comme par exemple avec ce qu'il se passe aux États-Unis pour le moment.

Ok. Du coup, comment tu procèdes quand tu recherches de l'information sur Instagram et sur Twitter ? Tu m'as parlé de hashtags, est-ce uniquement de cette manière ?

Eh bien, les hashtags ou alors, quand ça passe dans mon fil d'actualités je regarde et après quelques fois, je vais en chercher un peu plus sur d'autres réseaux. Par exemple, si je vois un hashtag qui m'intéresse sur Instagram, eh bien, parfois je vais aller chercher sur Twitter pour voir s'il n'y a pas plus d'infos. Mais principalement, oui, c'est avec des hashtags.

Ok. Du coup, tu disais aussi que parfois, tu recherches de l'information sur un produit de beauté ou autre, est-ce que cette recherche d'information peut parfois mener à une décision d'achat ?

Oui, trop souvent.

Rires Est-ce que tu peux m'en dire un peu plus ? Comment tu procèdes ?

Par exemple, si je vois une influenceuse qui porte une tenue ou qui utilise des produits qui ont l'air de bien fonctionner, je vais voir plusieurs avis, si d'autres personnes l'ont testés. Puis, après, si je vois que ça marche assez bien, eh bien je commande ou je me renseigne pour aller voir en magasin.

Ok. Donc, quand tu recherches de l'information sur un produit, c'est toujours par les réseaux sociaux que tu passes ou il y-a-t-il d'autres moyens de rechercher pour l'information pour toi ?
Principalement les réseaux sociaux et après, je vais voir des avis sur Google ou sur YouTube, mais c'est principalement tout ce qui est Facebook, Instagram, etc.

Ok, super. Et, est-ce que pour toi, les recommandations de tes amis, le bouche-à-oreille, c'est quelque chose d'important, une source d'informations importante ?

Oui quand même parce que bon, quand une influenceuse ou même la marque donne son avis sur le produit, ils ne vont pas dire que ça ne marche pas forcément. Donc, oui c'est vrai que c'est important quand même de savoir si quelqu'un l'a déjà utilisé et savoir si ça fonctionne bien ou pas. Après, c'est pas vraiment ça qui fait que je vais vraiment me décider à l'acheter, mais j'avoue que ça a quand même une petite part dans l'achat.

Hum hum Donc, si je comprends bien, tu suis des influenceurs, c'est ça ?

Oui.

Dans quels domaines se trouvent ces influenceurs ?

Il y a un peu de tout, il y a mode, beauté, sport aussi.

Ok. Peux-tu me dire pourquoi, la raison pour laquelle tu suis ces influenceurs ?

Eh bien, parce que je trouve que, cela dépend qui, mais certains sont motivants comme les influenceuses sportives. Quelques fois, quand j'ai pas envie de bouger, je me dis : « ok, elles ont un beau corps, ça ne tombe pas du ciel donc il faut que je me bouge pour avoir ce que je veux ». Et, c'est un peu pareil avec les influenceuses de mode quand elles achètent un produit que je trouve beau, eh bien je me dis : « ok, je vais un peu plus travailler pour pouvoir me le payer par la suite ». C'est surtout une source de motivation plutôt que de la jalousie ou ce genre de truc.

Ah oui. Du coup, tu me dis que c'est une source de motivation pour le sport. Est-ce que pour la mode, tu considérerais ça comme une source d'inspiration ?

Oui parce que quelques fois, je ne pense pas nécessairement à assortir certains types d'habits et je vois qu'une influenceuse le fait et du coup je me dis : « ah oui, en effet c'est beau ». Et après, c'est vrai que j'essaie de reproduire un peu. Après, toute proportion gardée ; je ne veux pas la même garde-robe que l'influenceuse, je ne veux pas être un copier/coller non plus.

Oui, tu gardes ta personnalité mais tu t'inspires.

Oui, voilà.

Ok. Donc, ça c'est principalement pour la mode. Et, est-ce que tu trouves de l'inspiration dans d'autres domaines que la mode et le sport sur les réseaux sociaux ? Par exemple, la cuisine, les voyages, etc.

Alors, la cuisine, j'ai pas trop le temps. Mais tout ce qui est voyages, oui ça peut donner des idées de destinations, de spots pour aller faire des jolies photos dans un certains pays par exemple.

D'accord. Quand tu recherches de l'inspiration plus en lien avec la mode, c'est plutôt vers quel réseau social que tu te tournes ?

Instagram et 21Buttons essentiellement.

Ok. On reviendra peut-être sur 21Buttons juste après, mais est-ce que tu peux m'expliquer sur Instagram comment tu fonctionnes ? Est-ce aussi via les hashtags comme tu me disais tantôt pour ta recherche d'informations ou tu as une autre manière de procéder ?

Là, je ne cherche pas vraiment avec les hashtags, je regarde juste ce qui passe dans mon fil d'actualités et si une pièce me plait par exemple, je vais aller voir sur le site de la marque pour voir le prix, le détail, ce genre de choses. Mais je ne cherche pas vraiment parce que je me dis que j'ai déjà assez de vêtements.

Rires Ok, donc, c'est vraiment plus quand ça passe sur ton fil d'actualité et voilà. Du coup, est-ce que parfois, les recommandations des influenceurs que tu suis sur Instagram ou d'autres réseaux, t'ont déjà menées à passer à l'achat ?

Eh bien, un seul avis, non. Après, quand je vois qu'il y a plusieurs, oui. Mais un avis seul, généralement non.

Donc, même si c'est une personne, un influenceur que tu apprécies qui partage un article, tu vas pas spécialement être attirée de l'acheter, tu as plus envie de voir plusieurs personnes en parler et là, peut-être que tu te décideras ?

Oui peut-être. Mais après, c'est pas parce que un tel influenceurs parle d'un produit ou porte une tenue que moi forcément je me verrais la porter ou même que je l'aime bien tout court.

Du coup, est-ce que tu as déjà acheté suite à une recommandation ou pas ?

Oui, ça oui.

Ok. Est-ce que l'influenceur avait mis un lien pour passer directement à l'achat ?

Oui, généralement oui avec un code promo.

Ah oui, ok. Un code promo directement via le lien de l'influenceur ou bien toi, tu vas sur le site ?

Non, quand je fais comme ça, je passe directement par le lien de l'influenceur.

Ok. Donc, c'est principalement pour quels types de produits quand tu fais des achats comme ça par les influenceurs ?

C'est surtout pour des produits de beauté par contre.

Cela ne t'arrive jamais pour des articles de mode ?

Ca m'est déjà arrivé mais par rapport aux produits de beauté, j'avoue que c'est quand même plus faible.

Plus rare. Ok. Tu me dis que c'est très faible, peux-tu me dire environ à quelle fréquence ou combien de fois cela t'es arrivé ?

Je dirais que ça m'arrive deux ou trois fois par mois de faire ça pour les produits de beauté et je dirais une fois par mois pour les vêtements.

Ok, super. Et, est-ce qu'il y a des éléments vraiment propres aux influenceurs comme des traits de caractères ou des éléments qui font que tu seras plus tentée à acheter via cet influenceur qu'un autre ?

Oui. Après, déjà, si je suis l'influenceur en particulier, c'est que j'aime bien ce qu'il dégage. Je n'aime pas les influenceurs, par exemple, qui montrent tout leur argent ; ils ont beau présenter le même produit qu'un autre, j'aurais plus tendance à croire l'autre que celui qui montre son argent. Je ne sais pas si tu comprends ce que je veux dire.

Oui, oui, je comprends tout à fait.

Mais, oui, quand je suis quelqu'un, ça veut dire que sa personnalité m'attire.

Oui, donc, ce n'est pas spécialement parce que c'est une personne célèbre que tu vas apprécier et suivre ses recommandations ?

Non.

Du coup, c'est plus sa manière de communiquer qui est importante ?

Oui, voilà.

Ok, super. Maintenant, je vais te demander ; de manière générale et surtout en dehors de cette période de confinement qui a peut-être changé ta manière de procéder, est-ce que tu peux me dire comment se passe le shopping pour toi ?

J'aime à peu de choses près autant faire du shopping en ligne qu'en magasin mais c'est juste que je travaille dans un magasin de vêtements, donc c'est amène plus de tentations. Mais généralement, quand je vois une pièce que j'aime bien, je vais l'essayer, soit ça passe, soit ça casse. Et, si ça passe, je l'achète, si ça passe pas, je ne l'achète pas. Mais je prends pas de temps de réflexion quoi. Si je l'aime bien, je l'achète et puis voilà.

Oui, ok. Donc, est-ce que tu te considères comme une acheteuses compulsive ?

Ah oui, totalement. Je l'avoue, totalement.

Rires Ok. Le shopping, c'est vraiment quelque chose d'important pour toi ?

Oui, pour moi oui.

Ok. Et, est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience de shopping ? Qu'est-ce que tu as acheté, en ligne ou en magasin ?

Dernièrement c'était en magasin, j'ai acheté une robe que je voulais depuis bien longtemps et que j'ai enfin trouvée. Puis, je me suis achetée un pyjama, confinement et études obligent. Et voilà, je crois que c'est tout pour la dernière virée shopping.

Ok. Donc, c'était en magasin. Mais, est-ce que cela t'arrive aussi de commander en ligne ?

Oui.

Tu disais donc que tu aimes autant commander en ligne que acheter en magasin ?

Oui. Mais, ce que je préfère en ligne, encore plus maintenant, c'est le fait que personne ne l'a porté avant moi. Donc, je suis un peu plus rassurée de commander en ligne, que ça arrive chez

moi, que je ne doive pas bouger, plutôt que ... Après, je travaille dans un centre commercial donc je ne devrais pas bouger beaucoup, mais on ne sait jamais qui l'a porté avant.

Oui, c'est ça. Donc, cette histoire de Corona virus change un peu ta manière d'acheter ?

Oui, un peu quand même. Je ne dis pas que j'achèterais plus du tout en magasin, mais c'est vrai que je suis un peu plus freinée.

Oui, pour l'instant on est encore un peu réticents.

Oui. Mais bon, je connais ma propre hygiène mais je ne connais pas l'hygiène des gens. Si ça tombe, il y en a qui ne se lavent pas les mains, ni rien, ils ont peut-être touché un vêtement que moi je vais toucher après. Enfin, je ne suis pas hypocondriaque mais j'avoue que ça fait un peu réfléchir ce genre de chose.

Oui, c'est sûr. Je pense qu'il faut encore que quelques passent pour que l'on soit un peu moins stressées par rapport à ça.

Oui, voilà. Je pense que ça reviendra à la normale après mais pour l'instant, j'avoue que si je n'en ai pas vraiment besoin, je préfère le faire en ligne.

Oui, je comprends. Du coup, tu me disais que tu aimes quand même souvent faire du shopping et que comme tu travailles dans un magasin, tu es parfois un peu plus tentée. Est-ce que tu sais me dire, plus ou moins, à quelle fréquence tu fais des achats qui ont trait à la mode ?

Je dirais au moins deux fois par semaine.

Ah oui, quand même.

**Rires* Quand même oui, en effet.*

Et, du coup ces deux fois par semaine, c'est à la fois en ligne et en magasin ?

Oui, oui, les deux. Après, en ligne, j'essaie plus de faire des grosses commandes, je prends plein de trucs que j'aime bien, quitte à renvoyer parfois. Mais, je préfère faire des grosses commandes plutôt que faire une pièce par-ci, une pièce par-là ; ce que je fais plus en magasin. En magasin, ça m'arrive très rarement de sortir avec un énorme sac.

Oui, tu préfères aller voir un petit peu partout.

Oui.

Ok. Eh bien, maintenant je vais te poser quelques questions par rapport aux application mobiles. Avant de venir sur les applications de mode, je vais te demander un peu quelles sont les applications que tu as sur ton téléphone et que tu utilises régulièrement ?

Eh bien, Instagram, Facebook, Messenger, FaceTime et puis beaucoup d'applications de jeux comme Candy Crush, etc.

D'accord. Donc, ce sont vraiment celles que tu utilises le plus souvent.

Oui. Après, j'en ai plein d'autres mais c'est assez rare.

Ok. Du coup, tout à l'heure tu me parlais de l'application 21Buttons que tu utilises, c'est ça ?
Oui.

Est-ce que tu connais d'autres applications qui ont vraiment trait à la mode comme celle-là ?
A part pour acheter en ligne, comme Zalando ou quoi, vraiment des applications où les filles mettent leur outfit, non je ne connais que celle-là.

Ok. Eh bien, je viens de t'envoyer une petite présentation qui reprend les différentes applications que j'étudie dans mon mémoire et je vais te demander de la parcourir rapidement et me dire si certaines te reviennent à l'esprit ou pas.

Non, à part 21Buttons, j'avoue que je n'ai jamais entendu parler des autres. Ah oui, Vinted.

Ok, pas de soucis. Tu utilises aussi Vinted ?

Oui.

D'accord. Du coup, on va parler des deux que tu connais, peux-tu me dire comment as-tu découvert ces applications ?

Alors, 21Buttons, c'était parce que je suivais une influenceuse française et quand j'essayais de trouver l'application en Belgique, ça ne me disait qu'elle n'était pas encore disponible, etc. Et donc, dès qu'elle a été disponible en Belgique, je me suis dit que c'était un bon moyen de trouver les pièces que elle mettait, mais tout de suite, sans devoir quitter, par exemple, Instagram et chercher le nom de marque sur Google, etc. Ca va beaucoup plus vite.

Oui, c'est un moyen plus rapide de trouver pour toi.

Oui.

Ok. Et Vinted ?

Vinted, c'est parce que je cherchais à vendre des vêtements et que l'appli passait à la télé sans cesse, donc j'avoue que j'ai essayé ça.

Ok. Du coup, peux-tu me dire à quelle fréquence utilises-tu ces deux applications ?

21Buttons, je dirais une fois par jour, je vais voir une fois par jour ce qu'il s'y passe. Et, Vinted, c'est plus rare, c'est vraiment quand j'ai besoin de vendre des vêtements. Je n'achète jamais là-dessus, mais je vends, oui.

Ok. Et, qu'est-ce que tu peux me dire sur ces applications ? Qu'est-ce que tu en penses ? Tu les aimes ?

21Buttons, oui, franchement je trouve que c'est un bon concept et ça fait gagner du temps et aussi sûrement de l'argent aux marques. Et Vinted, je trouve ça quand même assez simple. Le seul truc parfois, j'ai déjà vu sur des groupes Facebook ou quoi, que certaines personnes avaient déjà eu des mauvaises blagues comme des vêtements sales ou ce genre de choses. C'est pour ça que j'ai un peu peur et que je n'aime pas acheter sur ce genre de plateforme.

Oui, je comprends. Tu me disais que tu suis une influenceuse française sur Instagram et que tu as profité, une fois que 21Buttons est sorti en Belgique, de pouvoir retrouver ses tenues. Donc, est-ce que pour toi, il y a vraiment un lien entre ces applications et les réseaux sociaux ?

Oui, oui parce que presque tout le temps, les influenceurs mettent leur lien 21Buttons dans leur barre d'infos, donc ça permet d'aller voir directement où elles ont acheté leurs tenues ou quoi. Je pense que s'il n'y avait pas eu autant de promotion via les réseaux sociaux, je ne sais pas si ça aurait si bien marché, honnêtement.

Oui, les réseaux sociaux permettent de faire connaître leur page 21Buttons.

Oui, voilà.

Hum hum Donc, toi, à quel réseau social associerais-tu plus ces applications ?

Instagram.

Ok. Donc, je vais te demander maintenant, qu'est-ce que tu fais sur ces applications ? Donc, quel est ton mode de consultation ?

Eh bien, sur mon téléphone. Pour 21Buttons, généralement, je vais voir si je vois une tenue qui me plaît sur Instagram, alors je suis le lien de la personne en question et je vais voir où elle a trouvé ses articles. Et pour Vinted, c'est surtout de la vente, je ne cherche pas de pièces en particulier, je vends et c'est tout.

Ok. Et du coup, sur 21Buttons, c'est plus par le fil d'actualités et quand tu tombes sur quelque chose, tu t'y intéresses ? Ou alors, tu recherches par catégories ou par personne ?

Ca dépend. Quand j'ai vraiment une idée précise de ce que je veux, comme par exemple une robe à fleurs, alors je vais carrément chercher des outfit dans l'application avec des robes à fleurs. Après, si je vois dans mon fil d'actualités quelque chose que j'aime bien, là oui, je vais m'y intéresser. Je peux faire les deux ; je peux faire soit du « flânage » où je regarde et voilà, ou alors je cherche vraiment quelque chose en particulier.

Ok, super. Donc, on a parlé juste avant que les réseaux sociaux pouvaient être une source d'inspiration. Est-ce que, pour toi, ces applications le sont aussi ?

Plus 21Buttons, oui. Au niveau des outfit, je trouve que c'est assez diversifié et il y a quand même moyen de trouver des choses qu'on aime bien.

Oui, donc tu les utilises quand même pour retrouver des idées d'outfit, etc. ?

Oui.

Ok. Tu me disais que tu suis ... si je reprends le cas de l'influenceuse française dont tu me parlais. Est-ce que c'est vraiment pour suivre cette influenceuse-là initialement que tu as utilisé cette application ?

Eh bien, j'ai découvert l'application grâce à elle. Après, j'avoue que j'ai été m'abonner à d'autres influenceurs ou d'autres personnes qui ne sont peut-être pas des influenceurs. Mais, c'est grâce à elle que j'ai découvert en tout cas le concept et l'application.

Oui, ok. Donc, sur ces applications, tu suis divers influenceurs ?

Oui.

Hum hum Et, est-ce que le fait qu'un des influenceur partage du contenu sur l'application, ça te pousse à l'utiliser plus ou pas ?

Oui, ça oui. Quand ils sont plus actifs ou quoi, ça me donne plus envie d'aller chercher quelque chose en particulier.

Ok. Et, est-ce que finalement, tu es déjà passée à l'achat sur cette application ?

Non. Mais par contre, ça m'est déjà arrivé d'aller voir en magasin grâce à l'application.

Ah oui. Donc, tu trouves l'inspiration sur l'application, mais après tu passes pas à l'achat dessus, tu préfères aller de ton côté ?

Oui, voilà.

Peux-tu me dire la raison ?

Parce que j'ai assez de mal à commander en ligne, sauf sur des sites que je connais bien. Sur des sites un peu nouveaux, j'avoue que des mauvaises blagues de frais de port ou ce genre de choses, ça me fait un peu peur. Donc, quand c'est un magasin que je sais qu'il n'est pas trop loin de chez moi, par exemple, je vais plus aller voir dans le magasin que commander sur l'application. Par contre, si c'est quelque chose qu'il n'y a pas près de chez moi, là oui, je pourrais commander sur l'application.

Ok. Donc, ça pourrait être un élément déclencheur qui pourrait faire que tu passes à l'achat ?

Oui.

D'accord. Eh bien, tu as répondu à toutes mes questions alors.

Super, j'espère avoir fait matière pour ton mémoire.

Oui, vraiment. Merci beaucoup.

En tant que bonne acheteuse compulsive comme je suis, j'ai essayé de te donner un maximum d'infos.

C'est top, merci.

Avec plaisir.

2.12. Informant n°12

Alors, comme tu le sais, au travers de mon mémoire, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur quand il utilise les réseaux sociaux et des applications mobiles. Je vais donc te poser quelques questions par rapport à cela. Mais, dans un premier temps, je vais te demander de te présenter en quelques mots, me dire ton âge, ta profession, etc.

Donc, je m'appelle X, j'ai 29 ans et je suis institutrice maternelle.

Ok. Est-ce que tu peux me dire un peu quels sont tes centres d'intérêts ? Qu'est-ce qui est important pour toi dans la vie ?

J'aime bien faire un peu de sport, le shopping, être avec mes amis et profiter.

Du coup, quand tu as un peu de temps libre, tu aimes bien passer ton à ça ?

Oui, c'est ce que je fais.

D'accord. Maintenant, je vais te poser des questions par rapport aux réseaux sociaux. Est-ce que tu peux me dire sur quels réseaux sociaux es-tu inscrite ?

Sur Facebook, Instagram, Snapchat et voilà, je pense que c'est les plus gros.

Peut-être Pinterest aussi ?

Ah oui, oui, Pinterest aussi.

Ok. Peux-tu me dire approximativement depuis combien de temps-tu inscrite sur ces réseaux ?

Ca fait, sur Facebook, je pense au moins neuf ou dix ans. Instagram, un peu moins mais je dirais pas loin que Facebook.

Ok. Et, comment utilises-tu ces différents réseaux ? Est-ce que tu les utilises de la même manière ou chaque réseau a son activité bien particulière ?

Facebook, je vais plus trop souvent, je vais plus sur Instagram mais je les utilise un peu de la même façon. Après, Pinterest non, c'est plus pour rechercher des choses en particulier donc, moi, pour l'école ou pour une fête ou quelque chose comme ça. Et puis, Snapchat, c'est plus pour rigoler, j'envoie une petite photo.

Hum hum Donc, tu me dis que Pinterest, tu l'utilises pour retrouver des idées, est-ce que c'est retrouver de l'inspiration du coup ?

Oui voilà, c'est ça. Quand je cherche même, par exemple, quoi mettre comme vêtements, je tape un truc et je trouve. Oui, même pour le boulot, des idées d'activités et tout ça.

Donc, vraiment mode et activités d'école.

Oui et aussi un peu déco aussi.

Ok. Du coup, quand tu recherches de l'information sur Pinterest, tu tapes un mot ou tu recherches dans le feed ?

Non, je tape un mot généralement. Oui, souvent, si je cherche comment m'habiller avec une veste noire, je vais taper « look » et voilà. Et même pour l'école, les fêtes, etc. je tape souvent les mots qui m'intéressent.

D'accord. Et, c'est uniquement sur Pinterest que tu recherches ton inspiration ou les autres réseaux sociaux que tu utilises aussi ?

Des fois, sur Instagram aussi. C'est vrai que parfois, je vais voir un peu les influenceuses ou quoi pour rechercher. Par exemple, si je cherche pour des fêtes, si je sais qu'elles ont fait un anniversaire, alors je vais aller voir là-dessus aussi.

Donc, c'est quand tu as une idée bien précise et après tu vas voir l'influenceur. Ce n'est pas forcément sur ton feed ?

Si je tombe dessus, oui. C'est vrai que je regarde généralement tous les soirs, donc si je tombe dessus, alors oui. Mais c'est vrai que c'est plus quand j'ai une idée que je vais rechercher ça.

Ok. Du coup, tu disais que tu suis des influenceurs. Dans quels domaines se trouvent la plupart des influenceurs que tu suis ?

Je dirais que la plupart sont de mode, mais aussi certaines de sport.

Et, peux-tu me dire pourquoi tu suis ces influenceurs sur Instagram ?

Parce que j'aime bien. Des fois, je les suis parce que j'ai vu qu'un autre influenceur les suivait. Et puis, parce que j'aime bien comme ça je vois les dernières nouveautés, tout ça.

Ah oui, pour te tenir à jour.

Oui voilà, c'est ça.

Ok. Et, est-ce que cela t'arrive de te faire influencer par les recommandations d'un influenceur ?

**Rires* Trop souvent, mon dieu.*

Rires Est-ce que tu peux m'expliquer un peu comment tu procèdes ?

Eh bien souvent, je vois la photo la première fois et je me dis : « je ne vais pas acheter tout de suite, je vais réfléchir ». Et souvent, c'est vrai qu'avec une copine, on s'envoie : « tu as vu ça, elle a fait ça, j'ai trop envie de tester ». Et souvent, on craque sauf si c'est des bêtises, et encore. Mais c'est vrai que je me fais très fort influencée.

Du coup, tu passes à l'achat après leur recommandation, c'est ça ?

Oui, oui.

Et, c'est pour quels types de produits en général ?

Plus des produits beauté. Là, j'ai plus craqué pour des produits beauté. Mais parfois, c'est la mode aussi ; si je vois qu'elles ont un beau truc de chez Zara ou quoi, alors je vais le commander ou aller l'acheter.

Hum hum Et, quand tu vois un article ou un produit qui te plaît, est-ce que tu passes directement par le swipe-up ou le lien ou tu vois l'info et puis tu vas sur le site ou en magasin pour acheter ?

Ca dépend. Souvent, les produits de beauté, je vais vers le swipe-up parce que comme ça, tu as directement la réduction qui est mise dessus. Et, les trucs mode, ça souvent, je vais sur l'application Zara ou quoi parce que c'est rare qu'ils ont des réductions sur ça.

Ah oui. Du coup, tu trouves l'inspiration et après tu vas de ton côté.

Oui, voilà.

Et, tu disais que cela t'arrive souvent. Est-ce que tu peux me dire une fréquence à laquelle tu te fais influencer comme ça ?

Je dirais, une ou deux fois par mois.

Ok. Est-ce qu'il y a des éléments propres aux influenceurs qui t'incitent à passer à l'achat, à écouter ses recommandations ? Comme par exemple, sa notoriété ou plutôt sa sympathie, sa manière de parler ?

Je pense que c'est leur façon de parler, de vendre un peu le produit, qu'ils le vendent bien, etc. Mais bon après, tu sais jamais si c'est vrai mais tu te dis que ça à l'air bien comme ils le présentent et donc, tu veux essayer aussi. Et, voilà, je pense que c'est leur façon d'être parce qu'ils le vendent bien.

Oui, oui. Donc, tu me dis que même si tu ne sais pas si c'est vrai, il y a quand même une part de confiance mais d'un côté, tu as quand même envie de te faire ta propre opinion sur le produit ?

Oui, voilà. Mais d'un côté, oui, je leur fais confiance parce que je me dis que si ça marche eux, peut-être que ça va marcher sur moi.

Ok. Est-ce que tu peux me dire si du coup, la majorité de tes achats sont influencés par ces influenceurs ou il y a d'autres éléments qui influencent tes achats, comme le bouche-à-oreille ou ta propre envie ?

Oui, parfois j'entends si une amie a commandé et qu'elle me dit que ça fonctionne, alors je vais le tester ou elle va m'influencer encore plus en me disant : « allez, achète ».

Oui, c'est un cercle vicieux entre elle et toi. *Rires*

Oui, c'est ça.

Donc, là on a parlé des réseaux sociaux comme une source d'inspiration. Mais, est-ce qu'ils peuvent aussi être pour toi une source d'infos ?

Oui, c'est vrai que je peux aller voir sur Instagram pour un resto ou des trucs comme ça.

Ok. Donc, c'est plus pour les restaurants ?

Oui, souvent c'est plus pour ça.

Et comment fais-tu ? Tu tapes le nom du resto ou autrement ?

Oui, souvent je tape le nom du resto. Ou alors, si je sais que quelqu'un dans mon entourage est allé, alors je recherche chez lui pour voir les photos, les avis ou quoi.

Ok. Et, si l'information que tu trouves te satisfait, tu pourrais passer à l'achat ou aller dans ce resto ?

Oui.

D'accord. Par rapport aux articles de mode ou autres types de produits, est-ce cela t'arrive aussi de rechercher de l'info comme ça sur les réseaux ?

Oui, cela m'arrive aussi, oui, pour les vêtements d'aller voir pour savoir les matières, si la personne a été contente de telle ou telle pièce.

Ok. Maintenant je vais te demander, de manière générale et surtout en dehors du confinement, comment le shopping se passe pour toi ? J'ai pu comprendre que c'est important pour toi, mais est-ce que tu peux m'en parler un petit peu ?

Alors, le shopping, c'est quelque chose que j'aime vraiment. Pendant le confinement j'en ai peut-être fait un peu plus, mais même en dehors, j'en fais tout le temps ; au moins une ou deux fois par semaine. Parfois je ne craque pas, ça dépend mais oui, je dirais deux ou trois fois par mois.

Oui, pour être raisonnable.

Voilà.

Du coup, est-ce que tu te considères comme une acheteuse compulsive ?

**Rires* Oui, trop.*

Ok. Et, est-ce tu peux me raconter ta dernière expérience d'achat ?

Ca va, elle n'est pas vieille, elle date de mercredi. Je suis allée à Rive Gauche, normalement je ne devais pas acheter parce que je n'allais pas pour moi, j'allais pour ma copine pour acheter pour ses filles. Mais, au final, on a été chez Zara et j'ai acheté. Donc, voilà, j'en avais pas spécialement besoin, mais j'ai quand même craqué.

Donc, ta dernière expérience était en magasin. Généralement, tu fais plus en magasins ou en ligne ?

Je dirais les deux, ça dépend. Il y a des moments où j'ai vraiment envie d'aller en magasin pour voir les produits, etc. Mais il y a des moments où ... Ici, comme c'est le printemps ou en été, on

a peut-être plus envie de sortir mais en hiver ou en automne, je vais peut-être plus aller sur internet.

Oui, ça dépend vraiment de la période.

Oui, c'est ça, c'est vraiment les deux.

Hum hum Est-ce qu'il y a des éléments qui font que tu préfères peut-être l'un ou l'autre ? Ou pas spécialement ?

Je pense que je préfère quand même aller en magasin, comme ça je vois directement le produits parce que parfois, quand tu commandes en ligne, après tu es déçue, tu dois renvoyer et tout et c'est plus ça qui est ... Donc, je pense que je préfère aller dans les magasins quand même.

Ok. Et, est-ce que le confinement a changé un peu tes habitudes d'achats, surtout pour les articles de mode ?

Oui. Fin, pas trop ; j'ai peut-être un peu plus commandé en ligne que d'habitude parce que bon, on avait pas le choix et puis voilà. Mais oui, je pense que c'est ça.

Oui, on va dire que maintenant que les magasins sont rouverts, tu vas retourner dans les magasins.

Oui voilà, c'est ça.

Ok. Donc, tu me disais, la fréquence à laquelle tu achètes des articles de mode, c'est deux à trois fois par mois, c'est ça ?

Oui.

D'accord. Maintenant, je vais te poser les questions par rapport aux applications mobiles. Est-ce que tu peux me dire un peu quelles sont les applications mobiles que tu utilises sur ton téléphone ?

Instagram c'est vraiment la plus grosse et aussi Pinterest, j'aime encore bien le soir.

D'accord. Est-ce qu'il y a aussi peut-être des applications de banque, des mails ?

Ah oui, des applications comme ça, oui. Mes mails pour l'école, WhatsApp pour les messages c'est tous les jours, ma banque, et voilà, je pense que c'est celles que j'utilise tous les jours, d'office.

Ok. Et, est-ce que tu connais des applications qui ont vraiment trait à la mode ?

Oui, ça, j'ai 21Buttons. Je l'utilise parce que les influenceuses justement quand elles mettent des trucs, tu es directement dirigée vers le site. Donc, je me suis inscrite là-dessus parce que ça m'énervait de pas savoir d'où ça venait. C'est vrai que là aussi j'y vais pour trouver de l'inspiration parce que là, c'est vraiment que des vêtements.

D'accord, donc 21Buttons tu l'utilises principalement pour trouver de l'inspiration. Pour toi, c'est autant une source d'inspiration qu'Instagram ou Pinterest ?

Oui. Après, c'est vrai que j'y pense pas souvent, je ne suis pas encore trop sur celle-là. Donc, c'est vrai que je vais d'abord voir sur Instagram et souvent, Instagram te renvoie là-dessus parce qu'elles mettent souvent le lien directement. Mais c'est vrai qu'il faut que je prenne l'habitude je pense d'aller directement dessus.

Oui. Alors, pour toi, il y a vraiment un lien entre Instagram et cette application ?

Oui.

Et, c'est principalement Instagram ou tu penses aussi à un autre réseau social ?

Non, c'est vraiment Instagram.

Ok. Du coup, tu me disais que quand tu es sur Instagram, tu as l'influenceur qui te renvoie sur 21Buttons. Mais, est-ce que tu suis ces influenceuses sur l'application ou bien tu vas juste rechercher quand tu vois sur Instagram ?

Non, souvent je m'abonne. Si je ne suis pas encore abonnée à elle, alors je le fais. Souvent, je les suis sur les deux. Après, j'en ai beaucoup plus sur Instagram parce que j'ai pas encore trop l'habitude d'utiliser celle-là. Mais souvent, dès que je vais voir le lien, je m'abonne direct.

Ok. Et donc, quand tu as vu le vêtement sur la personne, est-ce que cela te donne envie d'acheter le produit dont elle donne la provenance ?

Oui. Après, ça dépend ; si je sais que ça ne m'ira pas, je ne vais pas l'acheter. Mais si c'est mon style et que j'ai été le rechercher, oui.

Et, cela t'es déjà arrivé d'acheter ou pas encore ?

Oui.

Ah oui. C'était pour un article de mode du coup, un vêtement ?

Oui.

Cela t'arrive souvent d'acheter comme ça via l'application ?

Non, je pense que ça m'est juste arrivé une ou deux fois.

Hum hum Ok. Du coup, comment as-tu procédé ? Est-ce toujours en allant voir sur Instagram, ...

Oui, puis le lien et puis quand tu cliques sur les petites puces, ça te mène directement sur le site d'où ça vient.

D'accord. Donc, on peut dire que ton mode de consultation, c'est principalement comme ça : tu vas sur Instagram et puis sur 21Buttons. Ce n'est pas que, par exemple, le soir, tu scrolles un petit peu ?

Non, ça j'ai pas encore vraiment fait. C'est vrai que je suis plus habituée à Instagram donc j'ai plus tendance à aller directement là-dessus.

Ok. Et, est-ce que tu penses que tu achèterais plus souvent via cette application dans le futur ou pas vraiment ?

Oui, je pense que c'est parce que j'ai pas l'habitude parce que c'est vrai que c'est bien fait, ça te mène directement sur le site, tu ne dois même pas chercher. Parce que des fois, tu vois quelque chose sur Instagram mais après tu dois rechercher dans l'application du magasin, alors que là, ça te mène directement à l'article.

Oui, tout à fait. Pour toi, cette application est donc vraiment pratique ? Tu trouves que le concept est bien pensé ?

Oui. Je trouve que c'est vraiment bien fait, c'est efficace, c'est rapide.

Ok. Dans mon mémoire, j'étudie d'autres applications de mode. Je vais te demander de parcourir cette petite présentations et de me dire si tu connais certaines d'entre-elles hormis 21Buttons ?

Non, je ne connais pas. LIKEtoKNOW, une amie m'en a parlé mais je ne connaissais pas.

D'accord. Donc, sur 21Buttons que tu utilises, est-ce que le fait qu'un influenceur te parle de cette application, ça te donne plus envie de l'utiliser ?

Oui, 21Buttons c'est vraiment comme ça : à force de voir je l'ai utilisée.

Ah oui, ok. Donc, on peut dire que l'élément déclencheur, le fait que tu passerais à l'achat, c'est vraiment le fait qu'une influenceuse t'en ait parlé ? Ce n'est pas que tu vas voir un truc comme ça et te dire : « oh, finalement, je l'achèterais bien » ?

C'est rare. Souvent, c'est vraiment parce que j'en ai entendu parlé.

Ok. Une petite dernière question : tu me disais que quand tu trouves quelque chose sur Instagram, tu vas voir sur l'application de Zara ou autre. Est-ce que tu as beaucoup d'applications de magasin de mode comme ça ?

Oh, oui. Presque tous les magasins où je vais, j'ai les applications.

Hum hum Ok. Eh bien, écoutes, je t'ai posé toutes mes questions. Un grand merci.

Avec plaisir, j'espère que cela t'a aidé.

2.13. Informant n°13

Alors, au travers de mon mémoire, je souhaite étudier le comportement du consommateur et surtout quand il utilise les réseaux sociaux et les applications mobiles. Je vais donc te poser quelques questions un peu plus larges. Mais, tout d'abord, je vais te demande de te présenter en quelques mots, me dire ton âge, ton statut, etc.

Ok. Eh bien, je m'appelle X, j'ai 22 ans. Je suis étudiante en Master 1. Et, voilà. Niveau activité, je ne fais plus grand-chose comme il y a eu le confinement.

Oui, ok. Et, est-ce que tu peux me dire un peu quels sont tes centres d'intérêts ?

J'aime bien la mode, le shopping. Ensuite, j'aime aussi faire du sport un peu, quand ça me prend. Je faisais de la danse. Après, à part ça, voilà, je sors avec mes copains et copines et voilà.

Ok. Donc, quand tu as un peu de temps libre, tu le passes avec tes amis. Est-ce que tu aimes aussi faire du shopping ou autre ?

Oui, ça oui. En général, je fais du shopping en ligne ou en magasins physiques, souvent avec une amie ou avec ma maman. Et sinon, je vais boire un verre, au resto.

D'accord. Maintenant, je vais te poser quelques questions plus par rapport aux réseaux sociaux. Est-ce que tu peux me dire sur quels réseaux sociaux es-tu inscrite ?

Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter et TikTok.

Ok. Et, depuis combien de temps plus ou moins es-tu inscrite sur ces réseaux ?

Facebook, depuis très très longtemps ; au moins huit ans je crois. Ensuite, Instagram, plus ou moins quand ça a débuté, peut-être un an ou deux après. Ensuite, Snapchat, aussi dans les débuts, genre un an après. Et, TikTok, c'est ici depuis deux ou trois semaines.

Oui, c'est plus récent.

Oui, c'est ça, quand on s'ennuie.

Oui, ça passe le temps.

Oui, vraiment. Honnêtement, on critique TikTok mais finalement, je t'utilise beaucoup, c'est trop bien.

Du coup, peut-être que sur TikTok c'est pour passer le temps, mais est-ce que tu peux me dire l'activité que tu as sur chacun de ces réseaux ? Qu'est-ce que tu y fais ?

Eh bien, TikTok, finalement c'est pour rigoler et passer du temps. Mais, au final, comme c'est un algorithme, à force que tu regardes ou aimes une vidéo, les vidéos du même genre reviennent souvent. Donc, j'ai remarqué qu'il y avait beaucoup de vidéos de chats et aussi des vidéos de produits beauté, routine, des vidéos de tutos photos, etc. Puis, Snapchat, je l'utilise surtout pour envoyer des photos et vidéos marrantes à mes potes. Instagram, c'est pour, de temps en temps, publier une photo mais sinon, je fais aussi des Insta Stories pour mettre en valeur des belles choses. Et puis, Facebook, pour interagir par commentaire ou voir une publication marrante ou même voir un peu ce que font notre entourage.

Ok. Donc, cela t'arrive de les utiliser pour garder le contact avec tes proches ? Peut-être plus Snapchat et Facebook ?

Oui, Facebook et Messenger je les utilise tout le temps, c'est par là qu'on communique entre amis et tout. Puis, Instagram aussi un petit peu de temps en temps, quand je vois une story, je la partage ou je la commente. Et puis, Snapchat, on parle vite fait mais c'est tout. Et Tiktok, c'est juste pour s'identifier entre amis dans des vidéos.

Ok. Du coup, est-ce que cela t'arrive de rechercher de l'information sur ces réseaux ? Tu disais peut-être TikTok pour trouver des routines beauté, mais est-ce que tu y recherche vraiment de l'information sur ces réseaux ?

TikTok, je ne cherche pas particulièrement, non. C'est vraiment quand je suis dessus que je suis dessus et que je me dis : « oh, c'est cool ça, je ne savais pas ». Sinon, Facebook, en général je regarde parfois pour les restaurants parce que si j'ai envie d'aller dans un restaurant ou quoi, je vais voir leur page Facebook et généralement ils mettent des photos. Donc, je peux me faire une petite idée. Instagram, de temps en temps aussi pour les vêtements, produits de beauté, etc. ; je vais voir le compte, comment il est, etc. Mais sinon, non, information pure qu'on peut retrouver, par exemple, dans le journal ou quoi, je ne recherche pas forcément. Après, d'office, je vais dans le fil d'actualités Facebook, mais sinon je ne recherche pas en particulier.

D'accord. Du coup, quand tu recherches l'information sur un thème précis, tu te diriges plutôt vers quel canal ?

Eh bien, ça dépend de quelle info tu parles mais en général, c'est Google pour les infos pour importantes, plus à vérifier. Si pas, tout ce qui est produits de beauté, etc., c'est sur les réseaux sociaux ou sur internet. Et voilà.

Et, est-ce que le bouche-à-oreille aussi ça peut être important ?

Oui. D'office, sur So Rejected, il y a parfois des filles qui publient quelque chose et je vais voir si c'est bien ou pas, je me fais mon idée. De bouche-à-oreille, oui, quand on parle entre copines, d'office il y en a une qui me dit : « oh, j'ai testé ça, ça fonctionne trop bien ». Donc, je m'intéresse un peu au produit, ou quoi.

Hum hum Et, tu disais que sur So Rejected, là, tu vois des filles qui mettent des publications. Mais, est-ce que c'est toi qui recherches le produit dont tu souhaites les infos, ou c'est simplement que tu vas sur le groupe et que tu tombes dessus ?

Eh bien, c'est rare parce qu'en général, je connais la plupart des sites dont elles parlent. Mais, quand je ne connais pas, je vais voir, on ne sait jamais que je fasse une belle découverte. Donc, je regarde s'il y a des commentaires forcément et puis après, je regarde sur Google pour trouver le site internet.

Ok. Donc, dans tous les cas, quand tu trouves une info, que ce soit en bouche-à-oreille ou sur les réseaux sociaux, tu vas quand même toujours vérifier de ton côté sur internet ?

Oui, j'aime bien toujours vérifier parce qu'on ne sait jamais quand même. Parfois, on dit que c'est des produits bien, des choses bien, mais après c'est pas forcément le cas pour moi.

Ok. Du coup, est-ce que tu peux trouver de l'inspiration aussi sur les réseaux sociaux ?

Oui, ça oui. Je suis forcément des influenceuses donc je vois comment elles s'habillent. Parfois, elles mettent la marque du vêtement, donc je vais voir sur le site et des fois, c'est vrai que c'est un site cool. Ça m'arrive même parfois de connaître des sites grâce à ça. Et, d'office, je pense que même quand tu es sur les réseaux sociaux, que tu suis des influenceuses ou quoi, tu es influencée inconsciemment parce que tu vas voir une photo avec son look et deux semaines plus tard, tu ne penses pas spécialement mais quand tu vas au magasin, tu l'achètes.

Oui, tout à fait. Donc, tu me dis que tu suis des influenceuses. Ce sont principalement des influenceuses dans le domaine de la mode ou il y a aussi d'autres domaines ?

Oui, en général, c'est la mode, mannequins, influenceuses mode ou produits de beauté. Souvent, c'est ça.

Ok. Et, est-ce que tu peux me dire pourquoi tu suis ces influenceurs ? Est-ce qu'il y a une raison particulière ?

Eh bien, je ne sais pas mais depuis Instagram, directement, j'ai pensé que c'était de cette manière-là qu'il fallait fonctionner. Et même, je trouve qu'avoir un feed avec des belles photos, parce que c'est elles qui ont des belles photos... Je préfère suivre des gens qui font du bon contenu et de belles photos donc, c'est pour ça je les suis principalement. Si, par exemple, elles font quelque chose qui me plaît ou quoi, eh bien, je m'abonne.

Hum hum Ok. Tu disais que tu peux parfois te faire influencée, quand tu vois une photo et qu'après tu vas en magasin, tu te dis : « ah oui, je l'ai vu sur cette personne ». Donc, tu es parfois un peu tentée à acheter ou pas spécialement ?

Ça dépend. Si c'est vraiment un coup de cœur, alors oui, je vais l'acheter. Mais en fait, on a toujours plus ou moins le même look avec les influenceuses et instagrammeuses que je suis, donc je m'inspire de ce genre de style. J'ai mon style aussi mais, en général, tu arrives à trouver quelqu'un qui a plus ou moins le même style que toi. Donc, voilà, je peux être un peu inspirée par son style.

Ok. Donc, pour toi, un élément qui ferait que tu seras plus tentée à succomber à la tentation de la recommandation de l'influenceur, c'est vraiment le fait que tu as l'impression de lui ressembler, qu'il te ressemble d'une certaine manière ?

Oui, dans ce sens-là. Enfin, elle a le même style vestimentaire que moi. Par exemple, l'été passé, j'ai suivi des influenceuses qui portaient surtout du beige, style un peu romantique et tout, et je trouvais ça super joli. J'avais déjà quelques pièces donc je trouvais que j'identifiais assez bien à ce genre de style. Donc, j'ai acheté plein de trucs beige. Donc, voilà.

Oui, je vois. Donc, est-ce que c'est juste pour trouver les grandes tendances ou alors, quand tu vois un article sur un influenceur et qu'il met peut-être un lien vers lequel tu peux directement acheter le produit, est-ce que tu l'achètes ?

C'est pas forcément parce que je vois que l'influenceur le porte que je vais l'acheter. Des fois, je vais directement sur le site Asos ou autre, et dès que je vois un truc que j'aime bien, eh bien, je l'ai pas forcément déjà vu sur une influenceuse mais je l'achète quand même. Dans tous les

cas, ça donne des idées. Après, des fois, je clique sur le truc « acheter » pour voir c'est quoi le site mais généralement, j'achète pas directement sur Instagram. Je préfère toujours passer par le site parce que j'ai souvent des réductions avec iGraal, etc. Donc, voilà.

Oui, donc, même si tu trouves de l'inspiration, tu vas aller voir de ton côté pour acheter ?

Oui, oui. Je préfère aller de mon côté faire mes trucs.

Ok. Et, là, on parlait peut-être plus d'articles de mode. Mais, est-ce que pour les produits de beauté ou autres produits, les influenceurs peuvent influencer ta décision ?

J'ai ma petite routine de cosmétique parce que je vais chez une dermatologue. Donc, elle m'a conseillé des produits pour mon problème de peau, certaines crèmes. Ensuite, un jour, j'ai suivi une fille qui avait eu les mêmes problèmes de peau que moi et elle parlait d'un certain médicament et finalement, je n'ai pas pris le même médicament parce que j'ai demandé à ma dermato et elle m'a prescrit autre chose. Mais cette fille mettait une crème réparatrice pour ne plus avoir de tâches et ça, j'ai acheté la même et ça a bien marché. Après, elle n'avait pas mis ni taggué la marque, mais c'est juste qu'elle avait donné le nom de la crème donc je l'ai achetée.

Ok. Donc, c'est suite à sa recommandation que tu as décidé d'acheter ?

Oui, là j'étais un petit peu désespérée avec mon acné donc voilà. Parfois, je regarde aussi Sananas, c'est tout ce qui est maquillage et tout ça, et je trouve que je fais plus confiance en certaines que d'autres. Par exemple, elle, elle avait parlé de pinceaux, eh bien, j'ai acheté ceux qu'elle disait.

Justement, cet aspect de confiance envers l'influenceur, c'est quelque chose d'important pour toi ?

Oui, d'office. Je ne vais pas m'abonner à quelqu'un dont l'opinion ne m'est pas importante. Par exemple, certains influenceurs sont là pour te dire : « hey, tu n'as pas pensé à ça ». Et, c'est vrai que parfois on en a besoin, donc je vais regarder. Par exemple, quand je m'achète du make-up, du rouge à lèvres ou autre sur les sites internet, je tape sur YouTube et je regarde si des influenceurs en parlent, s'ils le conseillent ou pas. Après, je ne m'arrête pas toujours à une personne parce que je me dis qu'une personne n'est pas l'autre, j'essaie d'avoir le plus d'avis possible.

Oui. Donc, quand tu fais un achat, en général, c'est réfléchi ; ce n'est pas que tu vois un produit et que tu passes à l'achat ? Tu essaies de comparer un petit peu, etc ?

Oui, j'essaie quand même de ne pas acheter des merdes non plus parce que des fois, tu achètes, c'est quand même cher, assez onéreux, donc je n'ai pas envie d'acheter pour rien.

Hum hum Ok, super. Tu me disais donc que l'avis des influenceurs peuvent te donner envie d'acheter parfois. Est-ce que ça t'arrive souvent de suivre la recommandation d'un influenceur, que ce soit dans la mode ou la beauté ?

Eh bien ici, niveau achats, je me suis un peu calmée parce qu'avant, je commandais vraiment beaucoup. Mais en général, c'est vrai que c'est pas trop des vêtements, c'est plus de l'inspiration mais c'est pas comme si j'allais acheter systématiquement. Je ne sais pas vraiment te dire une fréquence. Je dirais peut-être une fois tous les deux mois. Franchement, c'est plutôt de l'inspiration que je vais chiner, je n'achète pas systématiquement les produits.

Ok. Du coup, on parlait qu'Instagram peut être vraiment une source d'inspiration pour toi. Est-ce qu'il y a d'autres réseaux sociaux qui peuvent être sources d'inspiration ?

*Ah oui, j'ai oublié de dire que j'étais inscrite aussi Vinted et 21Buttons. Je me suis inscrite mais je vais rarement dessus. Sur 21Buttons, j'ai publié quelques photos et j'ai eu, je pense, 59 centimes mais il faut 10€ pour pouvoir retirer. *Rires* Mais voilà, j'ai plus publié depuis, mais je vais de temps en temps dessus pour regarder mes notifications mais ça me sert à rien. Sinon, sur d'autres applications, c'est rare, c'est surtout Instagram.*

Ok. Je vais revenir après sur l'application 21Buttons, je vais finir les questions sur les réseaux sociaux et après on reparlera de ça. En général, quand tu recherches de l'inspiration, c'est donc sur Instagram que tu vas, mais est-ce que tu vas aussi sur internet ?

Ah oui, j'ai aussi oublié de te dire, je vais aussi parfois sur Pinterest. Mais là, par exemple, j'ai dû faire un magazine pour l'école, donc je me suis inspirée un peu de Pinterest, pareil pour les Cv. Puis, par exemple ici, je recherche un maillot, j'ai une idée bien précise en tête, donc j'ai été voir sur Pinterest si je ne trouvais pas une photo qui me donnais un lien vers un site sur lequel j'aurais pu l'acheter, mais je n'ai pas trouvé. Je regarde vraiment sur Pinterest en dernier recours parce que c'est souvent des sites un peu partout dans le monde où tu ne sais pas combien tu auras de délai ou alors, des sites pas très fiables. Donc, je ne commande jamais via ça.

Ok. Du coup, quand tu recherches de l'inspiration, que ce soit sur Instagram ou Pinterest, tu tapes vraiment ce que tu veux rechercher comme dans le cas du personnel ? Tu fonctionnes toujours comme ça : tu as une idée précise et tu recherches ou tu vois un peu sur quoi tu tombes ? *Sur Instagram, je laisse l'information venir, je ne vais pas forcément aller dans la barre de recherche taper des mots parce que je sais que sur Instagram, il y a trop de gens qui publient et la plupart du temps, ça ne va pas m'aider, je vais perdre plus de temps qu'autre chose. Donc, voilà. Mais, c'est vraiment plutôt grâce aux influenceuses que je suis. Des fois, je regarde aussi s'il n'y a pas de nouvelles influenceuses que je pourrais suivre, qui ont le même style et que ça pourrait m'intéresser. Et Pinterest, c'est vraiment le dernier recours mais je sais qu'en général, je ne trouverais pas. Après, je trouve des belles photos, mais c'est jamais mentionné où c'est acheté ou pas.*

Oui, c'est ça le problème. Ok, eh bien, maintenant je vais te demander, de manière générale et en dehors du confinement, comment se passe le shopping pour toi ? Tu me disais au début que tu aimes bien faire en ligne, mais aussi en magasin.

Oui, j'aime bien en ligne parce que tu peux regarder quand tu veux et je peux regarder même à deux heures du matin si je veux. Il y a vraiment plus de choix en fait, parce que si tu veux trouver un vêtement en magasin, il faut plutôt à Lille ou Bruxelles mais tu n'as pas toujours le temps d'y aller et en plus, c'est quand même des kilomètres. Donc, oui, j'aime regarder sur internet pour la diversité des vêtements, de choix. Et puis, les magasins, c'est cool parce que c'est un moment de détente où tu prends le temps. En général, tu vas avec quelqu'un donc, c'est une journée shopping où tu essaies, et tout.

Oui, donc c'est plus pour le moment plaisant que tu vas passer. C'est plus ça que tu aimes lorsque tu fais du shopping en magasin ?

Oui, oui.

Ok. Et, est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience shopping : qu'est-ce que tu as acheté ? Comment ?

Eh bien, j'ai quand même commandé. J'ai commandé sur Zalando parce que j'avais envie d'une salopette genre un peu safari, je l'ai commandée parce qu'en plus, il y avait moins vingt pourcents donc c'était l'occasion. Donc, voilà, j'ai pas eu de problème de livraison, je l'ai essayée et ça m'est allé.

D'accord, super. Du coup, là, c'était un achat en ligne. Mais de manière générale, est-ce que tu peux dire à quelle fréquence tu achètes, que ce soit en ligne ou en magasin ?

*Le problème c'est qu'en général, je reçois mon argent de poche en début du mois ou ma paie quand je travaille et après, je dépense tout donc je n'ai plus rien pour la fin du mois. *Rires* C'est comme ça que ça se passait avant. Sinon, ça va vite en fait, parce que j'achète souvent de la bonne qualité donc forcément, c'est un peu plus cher. Donc, en général, j'achète assez bien, disons une à deux fois sur la semaine sur les deux ou trois premières semaines du mois. J'achète au moins une chose par semaine quand je trouve.*

Ah oui, quand même. Du coup, est-ce que tu te considères comme une acheteuse compulsive ou pas spécialement ?

Oui, avant j'étais quand même une acheteuse compulsive, c'est pour ça que maintenant je me suis un peu limitée.

Ok. Du coup, pour toi, est-ce qu'il y a des éléments font que tu préfères commander en ligne plutôt que d'aller en magasin ? Tu me disais que c'est le fait que tu as plus de choix en ligne et en magasin, c'est plus pour le moment que tu passes avec la personnes, c'est ça ?

Oui, c'est ça.

Ok, super. Alors, je vais te poser les questions sur les applications mobiles maintenant. Je vais te demander plus de manière générale, donc pas que les applications de mode, est-ce que tu peux me dire un peu quelles sont les applications que tu as sur ton téléphone et que tu utilises assez régulièrement ?

Qu'est-ce que j'ai ? Eh bien, j'ai Facebook, Messenger, Instagram, Snapchat. En fait, je ne suis pas trop du genre à télécharger des jeux, etc. Après, j'ai YouTube pour les musiques, Shazam et beaucoup d'applications pour les photos aussi ; j'ai Lightroom, Photoshop, Storyarts, tout ce qui est vraiment applications pour les photos et vidéos. Ensuite, j'ai aussi toutes mes applications plus pour les utilitaires, tout ce qui est la banque, Paypal, carte de fidélité pour les commerçants de Mons, j'ai téléchargé Teams, SNCB pour les trains et bus. Ensuite, j'ai téléchargé H&M parce qu'il y avait la carte de fidélité, Vinted, 21Buttons. Ensuite, Basic-Fit, j'avais téléchargé aussi le truc « 30 jours fitness », Linked-In. J'ai téléchargé la carte Lidl+ et TikTok et un autre truc pour les conférences visio.

Ok, super. Et du coup, tu me disais par rapport aux applications de mode, tu as téléchargé, par exemples, H&M et 21Buttons. Est-ce que tu en connais d'autres que tu n'utilises peut-être pas spécialement mais qui ont trait à la mode comme ça ?

En fait, il y a plein d'applications comme les sites de vêtements et tout ça, mais je préfère les avoir sur mon ordi pour avoir une meilleure visibilité et puis ça prend plus de temps en deux par deux sur le téléphone. En général, j'essaie de toujours voir pour ne pas rater la perle rare et je prends mon ordi donc je ne télécharge pas les autres applications. Mais je sais que Zalando, Asos, etc. ont aussi leurs applications. Mais sinon, j'avais aussi téléchargé LIKEtoKNOW.it parce que justement, une influenceuse en parlait et je me suis dit : « oh, c'est génial » mais finalement, la plupart des instagrammeuses que sont sur cette appli, ce sont des instagrammeuses qui achètent du luxe. Par exemple, beaucoup achètent sur Revolve et c'est super cher donc c'est pour ça que je ne vais quasi jamais dessus. J'étais aussi tombée sur un autre site qui analyse toutes les tenues des films, des séries, et tout et du coup, on savait que l'actrice portait. Tout un temps, je regardais mais c'est aussi des trucs super chers, elles ont des goûts de luxe donc, voilà. Mais je ne me souviens plus du nom.

Ah oui, je me demande si ce n'est pas Spott.

Ah oui, il y a moyen.

Ok. Du coup, tu disais que tu avais connu LIKEtoKNOW via les influenceurs. Peux-tu me dire comment as-tu connu Vinted et 21Buttons comme ce sont les deux que tu utilises ?

Vinted, je l'ai connu par la télé parce qu'il y avait vraiment beaucoup de pubs et puis j'ai vu aussi qu'une fille sur So Rejected en parlait, elle avait mis le nom de son compte Vinted donc je me suis dit qu'il y a moyen de vendre puisqu'elle arrive à vendre.

Ok. Et, 21Buttons ?

Instagram, par les influenceuses.

D'accord. Du coup, pour toi, comme tu as connu 21Buttons par les influenceuses, est-ce qu'il y a un lien entre Instagram et 21Buttons ?

Oui je pense que 21Buttons a été bien lancé de cette façon, grâce aux influenceuses qui en faisaient la pub parce que si elles ne l'avaient pas fait, on en aurait peut-être jamais entendu parlé.

Oui, c'est sûr. Donc, pour toi, c'est principalement Instagram et pas d'autres réseaux sociaux ?
Oui, pour moi oui. Après, j'ai vu aussi que certaines filles ont posté sur So Rejected mais pour moi, c'est surtout grâce aux influenceuses que je l'ai téléchargé et que je l'ai connu.

Ok. Du coup, est-ce que tu suis ces influenceuses qui t'ont conseillées cette application sur ton compte 21Buttons ?

Eh bien, ce n'est pas qu'elles ont conseillé mais elles ont dit : « tous mes looks sont dessus ». Donc, des fois, elles ne mettent pas forcément la marque de leurs vêtements ou quoi donc ... Je trouve que c'est toujours intéressant de connaître de nouvelles marques donc je me suis principalement inscrite pour ça et puis j'ai vu aussi d'autres influenceuses, des micro-influenceuses. Voilà, j'ai regardé un peu.

Hum hum Donc, ces applications sont bien pour toi ? Tu les aimes bien ?

Oui, j'ai trouvé ça bien fait mais je ne sais pas, je trouve qu'il manque un petit truc. Je n'ai pas eu cette accroche comme sur Instagram où je peux rester dessus un moment. Par exemple, ici, je vais vraiment pas régulièrement, je dirais une fois toutes les trois semaines.

Ok. Du coup, même si tu ne l'utilises pas beaucoup, est-ce que tu peux la percevoir comme une source d'inspiration aussi ?

Oui, oui, ça oui.

Oui. Au même titre qu'Instagram ou peut-être moins ?

Eh bien, comme je n'en ai pas la même utilisation, non je ne comparerai pas ça à Instagram. Sur Instagram, je m'inspire pour les vêtements, mais aussi pour le style de photos à faire, les beaux filtres, etc. Mais, 21Buttons, c'est juste pour regarder un peu les différents sites qu'il y a. Parfois, je tombe sur un chouette site, j'enregistre le site dans mes favoris et de temps en temps, je vais voir mais je pense que je n'ai jamais acheté sur ces sites-là. Donc, des fois oui, ça m'inspire parce que ce sont des belles photos, des beaux looks, mais en général c'est des photos qui sont postées sur Instagram et puis sur 21Buttons.

Ok. Du coup, quand tu vas sur cette application, c'est parce que tu as vu une publication sur Instagram ou alors, tu vas quand même comme ça par toi-même, tu scrolles ou fais des recherches ?

Pour l'instant, les influenceuses qui en ont un peu parlé n'en parlent plus trop ou c'est rare. Donc oui, des fois quand je m'ennuie, je regarde mes applications et je me dis : « oh oui, tiens, je vais aller voir ce qu'il se passe sur 21Buttons ».

**Hum hum* Tu disais que tu ne penses pas avoir déjà acheté sur cette application. Est-ce que tu penses que tu pourrais passer à l'achat un jour ou pas ?*

Je ne sais pas, directement sur l'application je n'aime pas ; que ce soit sur Instagram, sur 21Buttons, ou autre, je n'aime pas acheter directement dessus. Je préfère aller sur le site et commander directement sur le site.

D'accord. Et, est-ce qu'il y a une raison particulière à cela ?

Je ne sais pas, c'est comme ça. Déjà, je n'aime pas trop commander sur mon téléphone. De temps en temps je le fais parce que je sais que je vais être sur mon ordi fin de journée et que c'est peut-être le dernier article ou quoi. Je ne sais pas, j'ai peur qu'on prenne mes données, ou quoi.

Ah oui, c'est plus un problème de protection de la vie privée du coup ?

Oui, c'est ça, plutôt dans le sens-là.

Ok. Et du coup, même si un élément te prouve que tes données sont bien protégées, cela ne te pousserait pas spécialement plus à passer à l'achat ?

Non parce que je sais qu'ils le font déjà en temps normal sur les sites. Mais, je me dis : « oh non, c'est encore donner des informations en plus ». Donc, je n'ai pas envie.

Ok, ok. Eh bien du coup, tu as répondu à toutes mes questions.

Ça va, super. J'espère que cela t'a aidé.

Oui, vraiment. Un grand merci à toi.

Avec plaisir.

2.14. Informant n°14

Alors, dans mon mémoire, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur, principalement quand il utilise les réseaux sociaux et des applications mobiles. Je vais donc te poser quelques questions par rapport à ton utilisation des réseaux sociaux et des applications. Mais tout d'abord, est-ce que tu peux te présenter en quelques mots ? Me dire ton âge, ton profession, la composition de ton ménage, etc.

Alors, moi c'est X, j'ai 26 ans, je travaille dans le domaine du paramédical en tant que psychomotricienne et je vis toujours chez ma maman. Voilà, j'aime la mode, le sport, le shopping, tout ce qui a trait un peu à la mode. J'utilise beaucoup les réseaux sociaux. Voilà.

Ok. Donc, on peut dire que tes centres d'intérêts, ce sont principalement le sport et la mode ?
Oui et aussi les amis, avoir des contacts sociaux, etc.

Oui. Du coup, dans tes temps libres, tu aimes bien passer du temps pour ça ou tu as aussi d'autres occupations durant tes temps libres ?

C'est vrai qu'essentiellement, quand j'ai un peu de temps libre, je vais me diriger vers le shopping parce que ça me vide un peu la tête et j'aime bien. Puis aussi, les réseaux sociaux, c'est vraiment le gros problème, parfois je me dis : « voilà, je vais rester dix minutes » et puis au final, j'ai quasi passé une heure.

Oui, ça vite.

Sinon, voilà, je vois aussi des amis qui habitent dans ma rue, j'ai ma filleule. Fin, voilà, je raccroche pas trop à ça parce qu'au final, je vois que ça ne m'apporte rien de plus vraiment. Voilà, je suis trop sur mon téléphone déjà, donc, voilà.

Oui, je comprends. Du coup, est-ce que tu peux me dire sur quels réseaux es-tu inscrite ?

Oui. Alors, moi je suis sur Facebook, sur Instagram, Snapchat, sur WhatsApp et c'est tout. Le reste, c'est plus des applications comme 21Buttons, etc. mais je ne sais pas si tu as besoin de ça.

Par la suite, oui. Du coup, est-ce que tu peux me dire, plus ou moins, depuis de temps es-tu inscrite sur ces réseaux ?

Facebook, je dirais que ça fait quasi dix ans. Instagram, c'est venu bien plus tard, je dirais que je l'utilise vraiment concrètement depuis quatre ans parce qu'avant, je ne publiais rien dessus, j'allais comme ça et je connaissais pas vraiment l'appli. Donc, je pense que ça fait vraiment quatre ans que je l'utilise bien. Snapchat, je dirais peut-être un peu plus qu'Instagram, oui, cinq ou six ans. Et, WhatsApp, ça c'est tout récent, c'est plus pour échanger un peu avec des gens qui n'ont pas de réseau comme Facebook ou quoi, et donc par facilité, c'est WhatsApp.

Donc, WhatsApp, tu dirais plutôt que c'est plus pour garder le contact avec les gens ?

Oui parce que de moi-même je n'y vais jamais.

Ok. Donc, WhatsApp, c'est plus pour ça. Est-ce que tu peux me dire l'activité que tu as sur chacun des autres réseaux sociaux que tu utilises ?

Oui. Facebook, c'est plutôt le fil d'actus, je regarde, mais c'est plutôt Messenger parce que je donne des cours dans une salle de sport donc on a des groupes qui sont faits pour ça, j'ai des groupes d'amis, de famille. Donc, voilà, c'est essentiellement pour communiquer et oui, c'est vraiment Messenger à cent pour cent parce que de moi-même, je ne publie quasi rien sur Facebook, à part quelques photos. Par contre, je publie beaucoup plus sur Instagram donc sur Facebook, c'est vraiment juste le fil d'actualités et garder les contacts, etc., mais sans plus. Instagram, là, je publie vachement plus de photos, de stories, j'adore, je vais voir dans l'explorer, je vais voir tout le temps. Je m'intéresse à plein de choses là-dessus, je peux passer un temps fou, c'est atroce. Je l'utilise aussi pour communiquer, mais vachement moins ; c'est si, par exemple, on va réagir à une de mes stories, alors je vais discuter un peu mais ce n'est pas le principal outil pour discuter. Sinon, Snapchat, je ne l'utilise quasi plus, j'envoie très rarement des snaps, je regarde plutôt les stories qu'il y a. Ce qui est bien avec Snapchat, c'est qu'on a le petit outil souvenir donc parfois, je vois que j'ai un souvenir d'il y a deux ou trois ans et donc là, je vois des photos. Et sinon, pour discuter et tout ça, pas du tout, je ne passe pas d'appel du tout via Snapchat. Et puis, WhatsApp, c'est aussi pour envoyer des photos ou discuter s'il y a des groupes, avec mes collègues par exemple, avec qui on a un groupe WhatsApp et pas Facebook.

Ok. Donc, on peut dire que chaque réseau que tu utilises a vraiment son utilité.

Oui, oui.

Très bien. Et, du coup, est-ce que cela t'arrive de rechercher de l'information sur thème précis ? Tu me disais, par exemple, que tu aimes bien aller sur l'explorer sur Instagram. Est-ce que c'est pour rechercher de l'information ou pas spécialement ?

Franchement, non. C'est plus pour le divertissement, je tombe sur une vidéo, je vais la regarder et puis ça va m'emmener sur une autre. Je n'ai vraiment jamais de but précis quand je vais ... Enfin, si, si je recherche vraiment quelqu'un, alors là, oui. Mais sinon, je n'ai pas vraiment de but ; avant même d'y aller, je ne sais pas ce que je y faire.

Oui, ok. Du coup, lorsque tu recherches de l'information pour un lieu, un produit, etc., vers quel canal te diriges-tu plutôt ?

C'est vrai que pour tout ce qui est pour mes voyages, je vais souvent sur Instagram. Par exemple, je tape un peu les hashtags des lieux et je vois les photos que les gens ont fait, ce qu'il y a à voir, et ça me donne vraiment envie. Ici, pour mon dernier voyage à Marrakech, j'ai tapé « #marrakech » et j'ai eu des tas de lieux que je pense que si je n'avais pas été sur ce canal-là, je n'aurais même pas eu envie d'aller voir ce lieu-là parce que je ne savais même pas que ça existait. Donc, c'est vrai que c'est plus Instagram pour ça ; Facebook, Snapchat, non, il n'y a rien.

Donc, c'est principalement via les hashtags que tu recherches ton info ?

Oui, souvent, oui.

Ok. Donc, par rapport à un produit vraiment en tant que tel, ce n'est pas sur Instagram que tu irais rechercher de l'information ?

Non. Si j'ai besoin vraiment d'une info, j'irais plus sur Google.

Oui, ok. Donc, c'est plus par Google que tu passerais.

Oui, souvent, ça oui.

D'accord. Et, est-ce que le bouche-à-oreille c'est aussi quelque chose sur lequel tu comptes quand tu recherches de l'info ?

Oui, souvent aussi ; je demande à mes copines si elles n'ont pas des bons plans. Oui, ça m'aide aussi. Maintenant, c'est le bouche-à-oreille mais je vais quand même aller voir après sur Internet pour me faire un idée.

Oui, tu préfères toujours vérifier de ton côté.

Oui, oui.

Ok, super. Du coup, là, on a parlé plutôt de la recherche d'information. Mais, est-ce que cela t'arrive aussi d'y rechercher de l'inspiration sur les réseaux sociaux ?

Oui, énormément. Mais alors, je vais plus utiliser Pinterest pour tout ce qui est la déco, les idées d'aménagement et tout ça. C'est vrai qu'Instagram aussi mais depuis que j'ai connu Pinterest, je vais beaucoup plus là-dessus parce qu'Instagram, c'est vrai que c'est plus du « m'as-tu vu ». Mais, c'est sûr que sur Instagram, il y a aussi de l'idée, de l'inspiration mais j'ai plus facile à aller sur Pinterest, je tape juste le mot clé et je tombe sur toute une liste.

Oui. Donc, sur Pinterest ou même sur Instagram tu recherches principalement de l'inspiration sur la déco comme tu viens de me dire, tu m'as aussi un peu parlé des voyages. Est-ce que cela t'arrive aussi par rapport à la mode ?

Oui, énormément.

Hum hum Et, c'est toujours par mots-clés ou tu as d'autres manières de procéder, comme le fil d'actualités ou autre ?

Sur Instagram, là, ça va être le fil d'actualités, je vais voir et si un truc m'intéresse, je vais cliquer. Mais en général, quand je vais sur Pinterest, j'avais déjà sélectionné avant les points qui m'intéressaient donc mon fil d'actus est, en général, raccord avec mes centres d'intérêts ; donc je regarde un peu le fil d'actus. Maintenant, si je recherche un truc en particulier, alors je tape un petit mot-clé ou si je cherche, par exemple, une déco anniversaire, je vais taper « déco anniversaire ».

Ok, d'accord. Du coup, une fois que tu trouves de l'inspiration sur quelque chose qui te plait particulièrement, est-ce que cela t'arrive de passer vraiment à l'achat ? Si je prends l'exemple d'Instagram, tu tombes sur une tenue qui te plait, est-ce que tu te dis : « j'ai envie de l'acheter » ?

Alors, souvent ce que je fais, c'est que je clique, je vais sur le lien, je mets dans mon panier, j'attends quelques jours pour me décider et au final, soit j'achète, soit j'achète pas. Ça dépend. Je réfléchis, je me dis : « est-ce que c'est vraiment utile ? oui, non », je réfléchis assez, je ne suis pas dépensière comme ça, non parce que sinon, je pense que je serais à sec tous les mois.

Rires Oui donc, tu n'es pas une acheteuse impulsive, tous tes achats sont bien réfléchis.

Oui, oui.

Ok, super. Du coup, sur les réseaux sociaux que tu utilises, est-ce que tu suis des influenceurs ?

Oui, énormément. Ça, je pense que c'est le pire je dirais, parce que là, ça te donne encore plus envie d'acheter. Voilà, là, je suis totalement inspirée et c'est vrai que parfois, inconsciemment, ça donne envie, clairement. Et puis aussi, on envie leur vie et c'est ... Oui, ça n'a pas que des côtés positifs, je pense.

Pas pour le portefeuilles du moins.

*Non, voilà, c'est ça. *Rires**

Mais donc, ces influenceurs se situent principalement dans les domaines qui te passionnent je suppose ? Donc, la mode, le sport, c'est ça ?

Oui.

Ok. Et, est-ce que tu peux me dire la raison pour laquelle tu suis ces influenceurs ?

Souvent, c'est pour l'inspiration, des conseils, des idées, des codes promos et parce que j'aime bien le feed, j'aime bien leur façon de penser, ce qu'elles dégagent, etc. Oui, souvent c'est ça.

Ok, super. Donc, tu me disais qu'une fois que tu vois un produit sur un réseau social, tu réfléchis avant de l'acheter. Mais, généralement, est-ce que ce sont des articles qui proviennent de la promotion faite par les influenceurs ?

Oui. Généralement oui. Soit c'est la promo ou alors une publication mais voilà, c'est un partenariat ou sponsorisé donc en soit, oui.

Hum hum Et, est-ce que ça t'arrive souvent de finalement passer à l'achat ?

Non, franchement c'est rare, vraiment. Je fais vraiment attention au prix, à l'utilité et voilà, je n'achète pas comme ça sans réfléchir. Fin voilà, je suis déjà comme ça dans ma vie en général donc ... Non, franchement c'est rare, sauf si ça en valait vraiment la peine, que j'ai eu plusieurs échos d'autres personnes et qu'on m'a dit : « vas-y fonce, franchement c'est top ». Parce qu'au final, on ne sait jamais ce qu'il y a derrière ce sponsoring et est-ce que c'est vraiment top ou pas. Oui, je réfléchis assez bien.

Oui. Donc, pour toi, même si tu trouves un truc vraiment chouette sur un influenceur, tu vas quand même toujours vérifier de ton côté, avoir d'autres avis, etc. ?

Oui, ça oui.

Du coup, est-ce qu'il y a peut-être une part de manque de confiance envers ces influenceurs ?

Eh bien, je me dis au final : « qu'est-ce que cela leur coûte de faire ça ? Au final, ils sont quand même payés à faire ça, est-ce qu'ils aiment vraiment ce produit ou ils le vendent parce qu'on le leur demande ? ». Fin voilà, je me pose quand même assez bien de questions parce que voilà, je ne sais pas quelles sont leurs réelles intentions au final.

Ok. Et, est-ce que tu peux me dire un peu quels sont les éléments propres aux influenceurs qui t'incitent à acheter ?

Oui, c'est vrai qu'il y en a certains où je pourrais plus me laisser tenter par rapport à d'autres. Mais alors, oui, ça va être plus par les retours d'autres personnes qui les suivent ; moi j'aime bien avoir les avis, les retours d'autres personnes. Donc, oui, ça peut être aussi la notoriété.

Ok, d'accord. Maintenant, je vais te demander ; de manière générale et surtout, en dehors du confinement, comment se passe le shopping pour toi ? Quelle est ta relation au shopping ?

Alors, le shopping, en temps normal, j'y allais d'office tous les samedis. Si j'avais du temps libre aussi la semaine, j'y allais. Après, à chaque fois que je vais faire du shopping, je ne dépense pas forcément, parfois je sais que j'y vais juste pour aller me balader, voir un peu ce qu'il y a, les nouveautés, etc., mais je ne dépense pas automatiquement. Donc, j'aime bien aller me balader dans les magasins, mais je ne dépense pas constamment si j'y vais.

Ok. Donc, comme tu disais tout à l'heure, c'est vraiment pour te vider la tête.

Oui, c'est ça. J'aime vraiment bien, je découvre un peu, je me balade et j'apprécie.

Très bien. Et, est-ce que tu peux me parler de ta dernière expérience d'achat ?

Oui. Alors, pendant le confinement ou hors ?

Peu importe, même pendant le confinement si ton dernier achat était pendant cette période. Et justement, me dire un peu si cette expérience durant le confinement a été différente de tes expériences habituelles.

En fait, pas tant que ça parce que je commande déjà assez régulièrement, même hors confinement. Donc, ici, pendant le confinement, j'ai commandé peut-être un peu plus mais voilà, je vais dire, on ne pouvait pas sortir, je n'avais rien à faire donc je n'achetais pas puisqu'au final, je ne pouvais pas porter. Donc, voilà, j'ai commandé certaines choses mais dans la mesure du raisonnable. Et dernièrement, c'était ce matin, j'ai commandé quelque chose en ligne mais voilà, c'est pas quelque chose de nouveau pour moi.

Ok. Donc, ce n'est pas spécialement le confinement qui a fait que tu commandes plus en ligne. Et, est-ce que tu peux me dire un petit peu, de manière générale, à quelle fréquence fais-tu des achats qui ont trait à la mode ? Tu me disais que tu allais tous les samedis mais sans forcément acheter.

Ça, c'est une sacré question. En fait, je vais fonctionner au coup de cœur. Parfois, je vais me promener dans l'optique de ne rien acheter mais après, si je flashe sur un truc, je ne réfléchis même pas et je le prends. C'est vraiment au cas par cas ; parfois je n'ai besoin de rien mais j'y vais quand même, je tombe sur un truc que j'aime bien et j'achète. Maintenant, je ne dépense jamais des sommes exorbitantes. Si c'est un truc qui coûte vachement cher, alors là je vais quand même y réfléchir, je vais me demander si ça en vaut la peine. Je mesure quand même à chaque fois mes dépenses.

Hum hum Ok, super. Du coup, on va passer aux questions sur les applications. Est-ce que tu peux me dire un petit peu quelles sont les applications que tu as sur ton smartphone et que tu utilises le plus souvent ?

Le plus souvent, c'est Easy-Banking, Pinterest, 21Buttons, la météo, Vinted aussi, Amazon, YouTube, Zalando, Shein, Asos et voilà, c'est vraiment les essentielles.

Super. Les dernières que tu viens de me citer ont plus trait à la mode et justement, dans mon mémoire j'étudie certaines applications de mode dont 21Buttons et Vinted justement. Est-ce que tu en connais d'autres, mises à part les applications de site de vêtements ?

J'étais un moment sur une applications où c'était toutes des pièces de luxe d'occasion, je ne sais plus le nom. Mais, c'est un truc que j'ai pas gardé parce que ça reste quand même des prix importants et si je craque, vaut mieux pas pour moi-même.

Ok. Mais, dans mon mémoire, j'étudie d'autres applications. Je t'ai envoyée une petite présentation qui les reprend, je vais te demander de la parcourir rapidement et de me dire un peu si tu en connais d'autres ?

Ah non, je ne les connais pas du tout.

Ce n'est pas grave, on va alors plus parler de 21Buttons et Vinted que tu utilises. Est-ce que tu peux me dire un peu à quelle fréquence utilises-tu ces applications ?

J'y vais quasi tous les jours sur les deux. Vinted, c'est parce que j'ai des ventes et que j'achète aussi. Donc, quand je cherche un truc ou quoi, voilà, mais je peux aussi parfois aller dans l'explorer ou dans fil d'actus même si je n'ai besoin de rien. 21Buttons, j'y vais aussi quasi tous les jours, je suis des personnes là-dessus, mais je vais plus souvent dans l'explorer et je peux y passer des heures, à cliquer sur des liens, des liens.

Du coup, tu me dis qu'autant sur Vinted, que sur 21Buttons, tu vas via l'explorer. Mais, cela t'arrive tout de même de faire des recherches précises.

Oui, oui, bien sûr.

Ok. Et, je vais te demander aussi qu'est-ce que tu penses de ces applications ? Est-ce qu'elles te plaisent ?

Elles me plaisent beaucoup. Maintenant, forcément, ça pousse à la consommation parce c'est facile, surtout Vinted, c'est sécurisé, ça vaut la peine et l'appli est vraiment bien faite je trouve. Et puis 21Buttons, là, c'est vraiment pousser à la consommation ; je ne dois même plus chercher, si je vois un truc qui me plaît, je n'ai qu'à cliquer sur l'image et à cliquer sur le lien du site. Donc, c'est clairement de l'incitation pure. Mais, voilà, c'est vraiment la facilité. Mais, en temps normal, c'est vrai que je préfère aussi quand même faire des magasins, aller sur place. Au final, commander en ligne, je ne peux pas l'essayer, je dois le recevoir et si ça ne va pas, je dois le renvoyer. Donc, c'est ça qui me freine aussi quand je dois commander en ligne. Soit, j'ai vu des tonnes d'avis avant et j'ai vu que je devais prendre telle taille et je suis sûre de moi, ou alors, je préfère aller directement au magasin.

Oui, de manière générale, tu préfères quand même toujours essayer, voir l'article en vrai.

Oui.

Hum hum Du coup, est-ce que tu as déjà réalisé un achat sur cette application ? Sur Vinted, j'ai pu comprendre que oui ; mais sur 21Buttons ?

Oui.

C'était donc un article de mode, c'est ça ?

Oui, c'est ça, c'était un bijou, il y a eu des vêtements, oui.

Oui. Et, quel était l'élément déclencheur ? Qu'est-ce qui t'a poussé à réaliser cet achat ?

Je l'ai vu plusieurs fois, je l'ai vu sur Instagram, des filles qui portaient par exemple, un t-shirt, je trouvais qu'il était vraiment bien, etc. Puis, je vais sur l'appli et je le trouve dans l'explorer, je clique, et je vois le prix donc je me dis : « oh, pourquoi pas, ça vaut la peine », etc. Et, j'ai commandé. Aussi simple que ça.

Ok, d'accord. Et, cela t'es arrivé plusieurs fois d'acheter comme ça ?

En tout, je pense que je l'ai peut-être fait quatre ou cinq fois.

Oui, ok. Tu disais donc que parfois, tu vois des filles avec un produit sur Instagram. Mais, est-ce que pour toi, il y a vraiment un lien entre ces applications et les réseaux sociaux ?

Oui parce qu'en général, moi de base, je m'inspirais beaucoup d'Instagram et puis, je retrouve les photos d'Instagram sur 21Buttons. Mais oui, moi je pense qu'il y a un lien parce qu'au final, je retrouve un peu la même chose. Je veux dire, c'est plus facile sur 21Buttons parce que j'ai directement le lien et je tombe directement sur le site.

Du coup, parfois tu pars d'une influenceuse sur Instagram et après tu te diriges vers 21Buttons pour retrouver sa tenue ?

Oui, c'est ça.

D'accord. Donc, tu suis des influenceuses sur 21Buttons alors ?

Oui j'en suis. En fait, je suis quasi les mêmes que celles que je suis sur Instagram.

Ok. Et le fait que ce soit un influenceur qui partage la provenance de sa tenue, est-ce que ça va te pousser à utiliser plus l'application ou même à acheter plus ?

Non parce que c'est vraiment en fonction de ce que j'aime et de ce qui m'inspire vraiment. Donc, peu importe que ce soit un influenceur ou pas.

Ok, super. Donc, tu me disais que tu utilises peut-être plus maintenant 21Buttons pour trouver des articles qui te plaisaient parce que c'est plus facile pour toi. Mais donc, tu peux considérer aussi cette application comme une source d'inspiration ?

Oui, énormément. La plupart des tenues, etc., c'est là-dessus quand même.

Et Vinted aussi ou pas ?

Non. Par exemple, je vais m'inspirer de 21Buttons si je vois une tenue qui me plait et je vais parfois aller voir sur Vinted pour voir si je ne trouve pas un article intéressant, à un prix plus intéressant.

Ok. Donc, est-ce qu'il y aurait peut-être un élément qui ferait que tu achèterais plus souvent ?
*Si je gagnais au Lotto. *Rires* Non, mais je suis quelqu'un de très raisonnable donc voilà, à chaque fois je réfléchis bien. Et puis, j'ai des tonnes de vêtements donc, à chaque fois, c'est toujours bien réfléchis.*

Très bien. Eh bien, je t'ai posé toutes mes questions du coup. Oui, super.

Ah ok, eh bien parfait.

En tout cas, un grand merci.

Il n'y a pas de soucis.

2.15. Informant n°15

Alors, au travers de mon mémoire, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur, surtout quand il utilise les réseaux sociaux et des applications mobiles. Je vais donc te poser des questions sur ton utilisation des réseaux sociaux et des applications mobile. Mais, je vais tout d'abord te demander si tu peux te présenter en quelques mots ? Me dire ton âge, ton statut, etc.

Donc, moi c'est X, je suis étudiante en dernière année de Master transition et innovation sociale, j'ai 26 ans et j'habite dans la région du Roelx.

Ok, super. Du coup, est-ce que tu peux me dire un peu quels sont tes centres d'intérêts ? Qu'est-ce qui est important pour toi dans la vie ?

Alors, important pour moi dans la vie, tout tourne un peu autour de ma famille, d'une part. Ensuite, ce que j'aime faire, c'est tout ce qui tourne aussi autour de la mode, après j'aime énormément les animaux, le sport aussi, le fitness, ça j'adore.

Donc, quand tu as un peu de temps libre, tu aimes passer du temps pour tes centres d'intérêts ou tu aimes aussi faire d'autres choses ?

Non, c'est surtout axé sur ça.

Ok, super. Donc maintenant, je vais te poser plus les questions qui ont trait aux réseaux sociaux. Est-ce que tu peux me dire un peu sur quels réseaux sociaux tu es inscrite ?

Sur Instagram, Snapchat et c'est tout. Ah oui, j'ai Messenger, mais pas Facebook.

Ok. Et, depuis combien de temps es-tu inscrite sur ces différents réseaux ?

Instagram, ça doit faire un bon bout de temps. J'ai fait par phases, donc parfois j'ai supprimé mon compte, j'en ai refait un autre. Donc, je ne sais pas moi, on va dire au moins six ou sept ans sur Instagram. Les autres ... Avant j'étais sur Facebook au tout début, j'étais très jeune, j'ai supprimé et ensuite, je ne m'y suis plus jamais remise. Et Snapchat, ça fait aussi un moment mais un peu plus tard qu'Instagram quand même Snapchat.

Ok. Du coup, tu n'as plus Facebook mais tu as quand même Messenger. Est-ce que c'est principalement pour garder le contact avec les gens du coup ?

Oui, c'est pour ça et puis pour faciliter aussi les messages, les communications avec mes proches.

Oui, ok. Et, les autres réseaux sociaux que tu utilises donc Snapchat et Instagram, est-ce que tu en as la même utilité ou tu as une autre activité sur ces réseaux ?

*Sur Instagram, on va dire que j'ai une autre activité, c'est surtout pour voir des comptes, pour m'inspirer. Comme j'adore le shopping, je suis abonnée à plein de comptes de magasins, aussi à des bloggeuses, des influenceuses, des trucs de make-up. Donc, je regarde beaucoup ça et je suis même à plus de mille abonnements sur mon compte, c'est une catastrophe, je ne sais même plus m'y retrouver. *Rires* Donc, voilà, c'est pour dire à quel point j'adore tout ça. Après, moi aussi je poste de temps en temps, j'aime bien poster ma petite vie, ma petite tête, mes nouveautés, et voilà.*

Rires Ok. Du coup, tu dis que tu suis vraiment énormément de personnes, est-ce que c'est pour rechercher de l'inspiration que tu suis tous ces comptes ?

Oui, oui. Et aussi, pour le plaisir de voir de belles choses, tout simplement des belles photos.

D'accord. Et, en général, ce sont des comptes qui sont en lien avec la mode ou il y a aussi d'autres thématiques ?

Surtout la mode, après on peut dire aussi pas mal le maquillage, j'adore, j'aime aussi les voyages, les animaux, voilà. Ah, et de la déco aussi pas mal.

Oui. Donc, quand tu recherches de l'inspiration, c'est vraiment via ce réseau social ? Via Instagram ?

Oui. Il y a aussi Pinterest, c'est aussi sympa pour les images, les photos.

Ah oui, tu utilises aussi Pinterest ?

Oui.

Et quand tu recherches de l'inspiration du coup, sur Pinterest ou Instagram, est-ce que tu peux m'expliquer comment tu procèdes ?

Franchement, ça vient un peu tout seul ; je regarde mon fil d'actus et voilà, ça passe, je regarde un peu ce qui m'intéresse. Mais, ce n'est pas que je vais me dire : « aller, aujourd'hui je vais

regarder pour avoir un peu d'inspiration », non. Ça se fait un peu spontanément, je regarde et je passe du temps dessus.

Ok. Donc, on peut dire qu'Instagram et Pinterest te servent de source d'inspiration. Est-ce que parfois, ça peut être une source où tu recherches de l'information sur quelque chose en particulier ?

Oui, oui. De l'information sur Instagram, par exemple, si je veux rechercher un restaurant, de l'info, j'aime les tatouages donc je regarde un peu les comptes des tatoueurs de la région ou du pays pour m'informer de leur travail. Ah oui ensuite, c'est vrai que ça je n'ai pas dit mais je suis quand même abonnée à des comptes un peu militants comme le droit des femmes, les comptes féministes, un petit peu là-dessus. Et ça, c'est chouette parce que là, il y a vraiment beaucoup d'infos, un peu plus de pertinentes on va dire. Donc ça, ça m'intéresse par rapport à ce que je fais en tant qu'étudiante.

Ok. Du coup, quand tu recherches ce type d'info, est-ce que, par exemple, tu vas sur le compte ou c'est aussi sur ton fil d'actualités et tu tombes dessus ?

Un peu des deux on va dire, ça dépend. Parfois je recherche quand j'ai objectif bien précis, mais sinon je tombe dessus et c'est super.

D'accord. Et, cette recherche d'information, si je comprends bien, c'est plutôt en lien avec tout ce qui est de l'actualité. Mais, est-ce que cela t'arrive aussi de rechercher de l'info pour un produit ou un service ? Tu m'as parlé aussi d'un resto, mais cela t'arrive souvent ?

Oui. Si je veux acheter quelque chose, oui, j'avoue que je regarde un petit peu si les gens ont acheté le même produit et voir ce qu'ils en disent, voir si sur la photo ça rend pas mal. Donc, oui, ça oui.

Donc, dans ce cas-là, tu recherches plus par toi-même ?

Oui, ça c'est moi qui cherche.

Oui. Du coup, cela t'es déjà arrivé de passer à l'achat suite à une recherche d'information comme ça sur les réseaux sociaux ?

Oui, oui, franchement. A la limite, je me fais un petit peu avoir parce que j'ai vraiment beaucoup d'infos, beaucoup de choses qui arrivent, des nouveautés à chaque fois de vêtements, des trucs à la mode et je tombe dans le panneau, j'ai envie de tout acheter. Et puis même,

parfois, je m'y noie un petit peu, je me noie dans l'info, dans toutes ces consommations. Parfois je m'y perds, mais ça me fait acheter, franchement ça marche.

Rires Et, est-ce que tu peux me dire si toutes ces infos que tu retrouves, c'est via des influenceurs ou via les marques directement ?

Les deux.

Ah oui. Donc, tu suis des influenceurs, c'est ça ?

Oui.

Dans les domaines que tu m'as cité précédemment donc la mode, la beauté, le sport ?

Oui, exactement, c'est ça.

Hum hum Du coup, est-ce que tu peux me dire un peu pourquoi tu suis ces influenceurs ? Est-ce qu'il y a une raison particulière ?

Parce que j'aime ... Enfin, pour le sport, on va dire que c'est parce que j'étais en recherche d'exercices, comment faire, je me suis un peu éduquée toute seule grâce à YouTube et donc, sur Instagram, je les suis parce que j'aime bien ce qu'ils dégagent. Et, même chose pour la mode et la beauté ; j'aime bien leurs créations, leurs looks, et c'est ça qui fait. Après, parfois je me méfie un peu des placements de produits parce que voilà. Donc, là, je fais une petite recherche par rapport à ça, voir si ça vaut vraiment le coup, voir l'avis des gens un peu plus réels. Mais, voilà.

Tu me dis que tu te méfie un peu des placements de produits. Est-ce qu'il y a parfois un certain manque de confiance envers les recommandations que les influenceurs peuvent faire ?

Eh bien, ça dépend des influenceurs parce qu'il y en a en qui je peux faire confiance. Après, j'essaie de me faire mon propre avis aussi, même si je n'ai pas encore testé le produit, je me demande si ça vaut vraiment la peine, je me fais mon idée sur le produit. Par exemple, tout ce qui est personnes de télé-réalité, j'en ai une ou deux, et là, je me méfie un petit peu parce que je sais que c'est purement de la pub, ils se font de l'argent et voilà. Bien sûr, c'est leur métier, il n'y a pas de soucis, mais ...

Oui, tu préfères quand même vérifier de ton côté.

Oui, oui.

Hum hum Peut-être, est-ce que tu peux me dire si tu as des éléments qui sont propres à un influenceur qui font que tu es plus tentée à écouter sa recommandation ? Si je comprends bien, ce n'est pas sa notoriété puisque les personnes de télé-réalité sont assez célèbres mais tu n'as pas trop confiance. Est-ce que ça peut être la manière de communiquer avec sa communauté ? *Oui, c'est ça, la manière de communiquer, comment elle s'adresse à sa communauté, comment elle place ses produits. Puis, le fait aussi que ce soit bien dit dans une vidéo YouTube en disant : « voilà, moi je fais un partenariat avec telle marque », alors on peut déjà prendre un certain recul et on se dit : « bon, on voit de quel côté elle se situe ». Et puis aussi, quand ils abordent le sujet en disant : « voilà, moi je donne mon avis, même si je suis en partenariat, je donne quand même mon avis et voilà, il y a du pour et du contre ». Et puis, parfois aussi par le feeling. Par exemple, je pense à une influenceuse qui est Sananas, je l'adore parce qu'elle a une certaine personnalité que j'adore, ce qu'elle dégage vraiment j'adore et c'est pour ça que je la suis. Voilà, et je pourrais aussi me faire avoir parce que comme j'aime bien la personne, je suis tentée à acheter son produit pour l'essayer.*

Oui, donc, la manière de communiquer et la personnalité de la personne, c'est vraiment important.

Oui.

Hum hum Du coup, tu disais que cela t'arrive de te faire influencer par leurs recommandations. Est-ce que cela t'arrive souvent ?

Oui, franchement, quand même.

Et, à quelle fréquence plus ou moins ?

Franchement, que ce soit pour les vêtements ou le make-up, c'est assez souvent. Je suis sûre que plusieurs fois par mois je suis tentée et j'achète quelque chose que j'ai vu sur les réseaux, ça c'est sûr.

Ok. Et, quand tu achètes comme ça après une recommandation d'un influenceur, est-ce que tu passes directement par le lien qu'ils mettent parfois ? Ou alors, tu vas toi de ton côté voir sur le site et commander ?

Ah non, je fais de mon côté et même, j'essaie toujours d'être sûre de mon achat parce que c'est quand même en ligne et voilà. Donc, je vais même rechercher d'autres sources, d'autres influenceurs qui font que je passe vraiment le pas de l'achat. Après, j'avoue que s'il y a un code

promo... Par exemple, Sananas a mis un code promo pour un site de vêtements Pretty Little Things, eh bien, je vais prendre son code promo et là, oui, c'est grâce à elle. Après, je regarde un peu s'il n'y a pas ces vêtements autre part ou sur quelqu'un d'autre pour que je puisse me faire mon idée.

Ok. Donc, oui, tu aimes bien toujours vérifier de ton côté.

Oui, je fouille un peu quand j'achète.

Et, est-ce quand tu recherches de l'info avant d'acheter un produit, tu regardes chez d'autres influenceurs ou tu regardes sur d'autres sites. Mais, est-ce que le bouche-à-oreille, c'est aussi quelque chose d'important pour toi ?

Oui, oui. Franchement oui, c'est important aussi.

Ok, donc l'avis de tes proches c'est aussi important. Eh bien, maintenant je vais te demander, de manière générale et surtout, en dehors de la période de confinement, comment le shopping se passe pour toi ? Donc, quelle est ta relation au shopping ?

Une relation saine parce qu'elle m'apporte quand même du plaisir. J'adore faire du shopping, que ce en ligne ou en boutique. Moi, ma relation que j'ai avec le fait d'acheter, je ne vais pas dire que c'est malsain, mais bon après, il y a toute cette idée de surconsommer ; parfois, j'achète mais j'ai déjà, j'ai pas réellement besoin, c'est vraiment parce que je suis influencée par tous ces réseaux, toutes ces publicités, et tout ça fait que je consomme encore et encore. Et puis, aussi ma passion pour les vêtements, voilà.

Oui, tu te laisses peut-être plus facilement tenter comme c'est quelque chose que tu aimes.

Oui, je craque. Après, je suis quand même raisonnable parce que j'ai tout ce côté en moi qui me dit que je dois faire attention, je ne peux pas non plus toujours dépenser mon argent. Mais, j'avoue que je me fais quand même plaisir et j'aime faire plaisir à mes proches. Donc, je consomme.

Ok. Du coup, est-ce que tu te considérerais comme une acheteuse compulsive ou tu réfléchis quand même à chaque fois ?

Non, je réfléchis avant à chaque fois.

D'accord. Maintenant, est-ce que tu peux me raconter un peu ta dernière expérience de shopping ? Qu'est-ce que tu as acheté, si c'était en ligne, en magasin ?

Oui, j'ai acheté en ligne et justement, ça tombe bien parce que j'ai vu plusieurs instagrammeuses qui portaient cette petite jupe trop belle, c'était une Nike, un peu jupe-tennis. J'ai fait mes petites recherches et j'en ai trouvée une sur internet, sur un site et je l'ai achetée.

Super. Et, tu me disais que tu aimes à la fois commander en ligne et en magasin. Est-ce que tu fais plus souvent l'une ou l'autre manière ? Quels sont les éléments que tu aimes le plus dans le shopping en ligne ou en magasin ?

Alors, sur internet, on va dire qu'il y a une grande variété de produits et donc, je peux vraiment trouver ce qui me plaît. Tandis que dans les magasins, il n'y a pas forcément parce qu'on est limités dans les enseignes dans notre région et même à Bruxelles, il n'y a pas tout. Donc voilà, pour ça, c'est sur internet. Et aussi, parce que je retrouve ce que je vois sur Instagram. D'autre part, concernant les boutiques, faire du shopping vraiment, là, j'aime bien parce que ça dure longtemps, je passe une journée ou une demi-journée shopping avec mes proches, ma sœur, ma mère, mon petit copain. Donc, je passe vraiment un bon moment et en plus, si je trouve des belles choses, c'est sympa et puis, je préfère être dehors et profiter de l'instant réel et pas virtuel. Voilà.

Oui donc, ce qui te plaît vraiment avec le shopping en magasin, c'est vraiment le moment que tu partages avec la personne avec qui tu es ?

Oui. Et puis aussi, le fait plus pratique d'essayer les vêtements, le produit, parce que sur internet, il arrive et si ça ne va pas, il y a tout ce système de retour qui est un peu ennuyant.

Oui, c'est parfois un peu contraignant. Ok. Est-ce que tu peux me dire un peu, à la grosse louche, à quelle fréquence fais-tu des achats qui ont trait à la mode ?

Je réfléchis. Je dirais trois fois par mois et encore, je suis gentille.

Rires En étant raisonnable.

Oui, oui. Mais, ça dépend des mois ; parfois je m'achète juste un truc et puis la semaine d'après, j'ai peut-être vu un autre petit truc. Ce n'est pas toujours des grosses sessions shopping non plus.

Ok, super. Eh bien, maintenant, je vais te poser les questions qui ont plus trait aux applications mobiles. Je vais te demander un peu quelles sont les applications que tu as sur ton téléphone et que tu utilises le plus ?

*Alors, j'en ai pas mal. J'ai plein d'applis de magasins évidemment, que j'utilise très souvent pour voir les nouveautés, comme Zara, Bershka, Asos, tout ça. Ensuite, j'ai YouTube, énormément, Instagram énormément, WhatsApp pour communiquer avec mes proches, Vinted pour vendre des vêtements et acheter seconde main. Quoi d'autre ? J'ai Amazon, TikTok que j'ai mis il n'y a pas longtemps, je rigole bien. Ensuite, des trucs de musique : Spotify, Sound Cloud. Puis, des applis de traduction. Puis... Tout tourne quand même autour de l'achat quand même en regardant. *Rires* Oui puis, l'application de la banque, Netflix, TripAdvisor, Yuka aussi et voilà, on a fait le tour.*

Ok, très bien. Et, tu me disais que par rapport à la mode, tu as toutes les applications des magasins et aussi Vinted sur lequel tu achètes et tu vends. Est-ce que tu connais d'autres applications qui ont vraiment trait à la mode ?

Oui, 21Buttons mais je ne suis pas dessus. J'ai déjà entendu parlé via une influenceuses, c'est pour mettre leurs looks je pense.

Oui, c'est ça, le principe est vraiment de poster une photo et y ajouter des espèces de puces qui renvoient directement vers le magasin dans lequel on peut retrouver l'article.

Oui, voilà, je connais ça. Mais sinon après, ça ne me vient pas comme ça.

Ok. Eh bien, je viens de t'envoyer une présentation qui reprends différentes applications que j'étudies dans mon mémoire. Je vais te demander de la parcourir rapidement et de me dire si tu en connais d'autres.

LIKEtoKNOW, ça me dit quelque chose de nom.

Très bien. Est-ce que tu peux me dire comment as-tu découvert ces applications que tu connais ? Donc, Vinted, 21Buttons tu m'as dit par une influenceuse et LIKEtoKNOW.

Oui 21Buttons, c'est par des influenceuses et Vinted, c'est à la télé, tout simplement, j'ai vu la pub et aussi par des influenceurs sur YouTube.

Ok. Du coup, est-ce que tu serais tentée d'utiliser 21Buttons ou pas ?

Oui, ça peut être chouette, oui. Franchement, ça peut être sympa.

Quels seraient les avantages pour toi d'utiliser une application comme celle-là ?

Eh bien, d'avoir directement le lien de l'article que j'apprécie et aussi pour le partager.

Hum hum Donc, est-ce que tu l'utiliserais plus pour toi partager des photos, tes looks ? Ou alors, uniquement pour voir la provenance des articles d'autres personnes ?

On peut dire les deux. Après, dans la réalité, c'est vrai que je ne prends pas non plus des tonnes de temps pour me faire des photos. Fin voilà, c'est pas vraiment mon truc, j'aime bien de temps en temps mais je ne me vois pas tous les jours poster mon look et prendre du temps à poster, à regarder, etc. Donc, pourquoi pas de temps en temps mais pas tous les jours.

Oui, pas quotidiennement. Et, pour toi, même si tu ne l'utilises pas forcément, est-ce que tu percevais un lien entre ce type d'application et les réseaux sociaux ?

Un lien dans le sens où ce sont des personnes et qu'il y a une sorte de relation, de communication qui se forme entre-elles. Mais, d'autre part, le but de ces applications, je le perçois un peu comme de la pub, comme un moyen de faire consommer davantage. Fin voilà, c'est pas que j'ai une vision négative, mais je suis même consciente que, voilà, c'est des choses ... Et puis même, finalement, il y a tout ce qu'il faut, dans le sens où il y a déjà Instagram où on peut partager ses look. Donc, pourquoi amener ça à une application ? Oui, certes pour faciliter la vie aux gens pour pouvoir trouver leurs articles plus facilement mais derrière, je pense que c'est plus pour pousser à la consommation et voilà, ça reflète bien la société dans laquelle on vit.

Oui, c'est sûr. Mais du coup, tu me disais que 21Buttons, tu l'as connu via une influenceuse. C'était sur YouTube, c'est ça ?

Oui, je pense bien.

Donc, est-ce que tu penses que ces réseaux sociaux peuvent être un peu comme un support pour cette application ?

Oui, oui. Encore un moyen de plus de promouvoir.

Ok. Et, si tu utilisais cette application, est-ce que tu penses que ça pourrait être une source d'inspiration pour toi ?

Oui, je pense.

Et, peut-être, serais-tu tentée d'acheter les produits directement sur cette application ? Ou alors, tu continuerais à faire comme sur Instagram où tu vas de ton côté pour faire tes recherches ?
Ça dépend. Peut-être qu'au coup de cœur, oui. Mais, sinon, je tenterais de rester un petit peu comme je suis : je cherche un peu, je fouille et j'achète avec raison, on va dire.

Hum hum Ok, super. Donc, un élément qui pourrait déclencher peut-être l'achat, ce serait vraiment le coup de cœur ?

Oui.

Ce n'est pas, par exemple, le fait qu'un influenceur que tu suis sur un autre réseau social qui influencera ton avis d'utiliser l'application ou d'acheter ses recommandations ?

Non, non. Je pense que ça vient de moi, si je craque ou pas.

Ok. Eh bien, écoutes, très bien. Tu as répondu à toutes mes questions.

Ah, super. J'espère que ça convient.

Oui, vraiment super. Un grand merci.

Avec plaisir.

2.16. Informant n°16

Alors, je suis Laura Collu, je suis étudiante en Master en Sciences de Gestion à l'UCL Mons et au travers de mon mémoire, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur, surtout quand il utilise les réseaux sociaux et des applications mobiles. Je vais donc te poser des questions sur ton utilisation des réseaux sociaux et des applications mobile. Mais, je vais tout d'abord te demander si tu peux te présenter en quelques mots ? Me dire ton nom, ton âge, ta profession et la composition de ton ménage.

Oui. Donc, je m'appelle X, j'ai 26 ans, je suis célibataire et déléguée commerciale.

Ok, super. Maintenant, est-ce que tu peux me dire quels sont tes centres d'intérêts ? Qu'est-ce que tu aimes dans la vie ?

Alors, j'aime passer du temps avec mes amis et ma famille, j'adore la mode, les vêtements et les voyages.

D'accord. Du coup, quand tu as un peu de temps libre, qu'est-ce que tu aimes faire ?

Soit aller voir mes amis, soit faire du shopping, en général.

Ok, super. Donc maintenant, je te poser les questions plus par rapport aux réseaux sociaux. Est-ce que tu peux me dire un peu sur quels réseaux sociaux tu es inscrite ? Et depuis combien de temps plus ou moins ?

Sur Facebook, depuis je dirais plus de dix ans. Sur Instagram, ça fait aussi six ou sept ans mais je suis vraiment active depuis je dirais, trois ou quatre ans. Puis, je suis sur Snapchat mais je ne l'utilise pas trop. Je suis sur quoi ? Après, Twitter, je n'ai pas par exemple. J'ai LinkedIn aussi plus pour le boulot. J'ai aussi un compte Pinterest, un compte YouTube et un compte 21Buttons, mais c'est pas ceux que j'utilise tous les jours.

Oui, ok. Est-ce que tu peux me dire un peu si tu utilises chacun de ces réseaux de la même manière ou si tu as une activité différente sur chacun d'eux ?

Je vais dire que celui que je préfère, c'est vraiment Instagram, c'est vraiment celui que j'utilise le plus. Après, sur YouTube, c'est plus pour regarder des vidéos d'influenceuse. Sur 21Buttons, c'est vraiment pour shopper les pièces que je vois sur les influenceuses. Puis, Facebook, c'est plus parce qu'il y a des contacts, la famille et tout, mais je n'utilise plus trop. Et le reste, LinkedIn, c'est plus pour le travail.

Ok. Du coup, tu me disais Facebook c'est plus pour garder le contact avec tes proches, c'est ça ? Est-ce qu'il y a aussi un autre réseau social pour ça ?

Je dirais qu'avec la famille, c'est plus Facebook et avec mes amis, c'est plus Instagram.

Hum hum Ah oui, ok. Et, est-ce que ça t'arrive de recherche de l'information sur un thème précis sur ces réseaux sociaux ?

Oui, pour les restos et les bars souvent, oui. Parfois, quand il y a des sites de vêtements aussi, pour voir s'ils sont fiables ou parfois pour voir des pages sur Facebook relatives à un commerce.

Oui, je vois. Du coup, quand tu recherches l'info comme ça, comment procèdes-tu ?

Eh bien, écoutés, je tape soit le nom du truc, soit dans les recherches. Sinon, oui, en général, c'est comme ça.

Ok. Donc, c'est principalement sur Facebook, c'est ça ?

Pour les recherches de ce genre-là, oui. Mais après, Instagram, c'est plus pour les restos et les bars parce qu'ils mettent plus de photos.

Ok. Du coup, quand tu recherches de l'information plutôt par rapport à un produit, par exemple, avant l'achat, par quoi passes-tu ? Est-ce que c'est plus via le bouche-à-oreille ou tu vas sur internet ?

Souvent, c'est soit via internet, soit je demande direct à mes amis en fait. On a un groupe d'amis sur Messenger et du coup, c'est pratique.

D'accord. Donc, là, on parlait plus de recherche d'informations mais, tu me disais que tu regardes aussi parfois des vidéos YouTube d'influenceuses ou que tu es aussi beaucoup sur Instagram. Est-ce que cela pourrait être pour y rechercher de l'inspiration ?

Ah oui, bien sûr, c'est vraiment plus rechercher de l'inspiration. Ca peut être au niveau alimentation, au niveau mode, au niveau maquillage, au niveau du sport aussi.

Oui, des domaines assez variés.

Oui.

Et, du coup, c'est plus sur quel réseau social ça ?

Je dirais toujours Instagram en premier et après, pour tout ce qui est plutôt tuto et tout, c'est plus sur YouTube alors.

Ok. Donc, l'inspiration plutôt mode, c'est plus sur Instagram ?

Oui.

Très bien. Tu me disais que tu suis des influenceuses. Est-ce que tu peux me dire un peu dans quels domaines elles se situent ? Est-ce dans les domaines que tu viens de citer ou tu en suis aussi dans d'autres domaines ?

En général, c'est vraiment mode ou sport. Après, j'ai des amis qui sont fort dans le vintage donc je suis un petit peu, mais moins. Mais, pour moi, c'est vraiment plus mode et nutrition, sport.

Ok. Et, est-ce que tu peux me dire une raison pour laquelle tu suis ces influenceurs ?

Parce que ça m'inspire et ça me permet à moi de reproduire des looks ou d'acheter des pièces que j'aime bien.

Tu dis qu'elles t'inspirent. Mais, est-ce que cela t'arrive de te faire influencer par leurs recommandations ? Est-ce que tu es déjà passée à l'achat suite à une recommandation d'un influenceur ?

Oui, oui, ça m'est déjà arrivé.

Et pour quel type de produit ?

Plutôt pour des vêtements je dirais.

Ok. Donc, une fois que tu trouves un article qui te plaît, comment tu procèdes ? Est-ce que tu passes directement par le lien que l'influenceur fournit ou alors, tu vas rechercher l'info de ton côté ?

Ça, ça dépend mais en général, je vais moi sur le site. Après, le problème parfois c'est que quand tu vas sur 21Buttons, par exemple, ça ne prend pas en compte ton application à toi et tout, donc c'est pour ça que souvent, je retourne moi avec les références.

D'accord. Et, est-ce que tu peux donner une fréquence à laquelle tu, on va dire, succombe à la recommandation d'influenceurs ?

Eh bien en fait, c'est vraiment si je flashe sur une pièce, c'est vraiment ça. Imaginons, si je vois une pièce que j'aime vraiment bien, comme ce matin ça m'est arrivé par exemple, eh bien à ce moment-là, soit je demande à l'influenceuse, soit je suis le lien qu'elle a mis. Et alors, à ce moment-là, j'ai les infos.

Hum hum Ok. Et, est-ce qu'il y a des éléments qui sont vraiment propres aux influenceurs et qui vont vraiment plus te pousser à l'achat ? Peut-être sa notoriété ou sa manière de communiquer ou autre chose ?

Quand c'est pour les vêtements, c'est vraiment la façon dont elle va mettre en valeur le vêtement. Donc, vraiment la photo, la façon dont elle le porte. Moi, je vais plus m'attarder à ça plutôt que je me dire : « ah, l'influenceuse est bien ou pas ». C'est à partir du moment où je veux une pièce que je vois et qu'elle porte bien.

Ah oui, donc c'est plus sa manière de présenter.

Oui, voilà.

Très bien. J'ai oublié de te demander juste avant, tu me disais que sur les réseaux sociaux, tu recherchais de l'inspiration. Mais, comment procèdes-tu ? C'est comme tu me disais pour l'information, donc tu recherches ? Ou alors, c'est directement dans ton fil d'actualités ?

Alors ça, ça dépend. Soit, parfois quand tu vas dans l'explorer et tu tombes sur des trucs, soit c'est déjà des influenceuses que je suis et je tombe par hasard dessus, ou alors parfois, ils font des IGTV, je regarde et ça me permet de trouver des pièces.

Ok. Donc, on a dit, c'est vraiment sur Instagram pour l'inspiration ?

Oui et sur Pinterest aussi un peu, mais moins.

Ok. Et, sur Pinterest, ça t'es déjà arrivé aussi d'acheter après avoir vu une photo ?

Eh bien, là, c'est plus compliqué parce qu'il n'y a pas toujours les liens et souvent, le problème de Pinterest, c'est chouette, les images sont super belles mais tu n'as pas forcément le lien.

Oui, parfois c'est peut-être aussi des photos plus anciennes aussi

Oui voilà, donc c'est plus compliqué.

D'accord. Maintenant, je vais te demander, de manière générale et surtout, en dehors de la période de confinement, comment se passe le shopping pour toi ? Quelle est ta relation au shopping ? J'ai pu comprendre que c'est important mais est-ce que tu peux m'en parler ?

Oui, en fait, le truc c'est que j'adore les vêtements, les chaussures, les sacs. Et du coup, j'en achète beaucoup beaucoup beaucoup. Mais, j'achète plutôt des pièces à petits prix et de temps en temps, je me fais plaisir avec une pièce un peu plus chère mais c'est rare. Mais, c'est vrai que j'ai énormément de vêtements et j'aime ça beaucoup, beaucoup. Et en plus, je suis conservatrice, donc..

Ah oui donc tes armoires doivent être bien remplies. *Rires*

Oui, oui, c'est une catastrophe.

Rires Est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience shopping ?

Alors, ma dernière expérience shopping, c'était sur le site internet Zara parce qu'en fait, j'ai une amie qui avait commandé un jean, je l'ai essayé parce que j'étais chez elle et je l'aimais bien. Donc, j'ai pris la référence et j'en ai commandé deux et j'ai commandé d'autres trucs.

Donc c'était en ligne.

Oui, c'était en ligne.

Hum hum Et, est-ce que ça t'arrive souvent de commander en ligne ? Enfin, une expérience habituelle de shopping pour toi, ça se passe comment ?

Eh bien, soit je fais en ligne, soit je vais directement sur place. Mais, j'ai l'habitude avec les deux donc franchement, peu importe. C'est juste qu'en ligne, tu ne peux pas essayer mais bon, tu peux ramener donc, voilà.

Oui, c'est sûr. Et, est-ce qu'il y a des éléments qui font que tu préfères peut-être faire plus de shopping en ligne ou plus de shopping en magasin ?

En fait, ça dépend des sites parce qu'il y a des sites qui n'existent pas en magasin chez nous. Et du coup, ceux-là, maintenant je connais mes tailles donc je sais que quand je commande là-dessus, ça va aller.

Oui, ok. Donc, c'est plus le fait d'essayer qui joue pour toi.

Oui, voilà.

Ok. Est-ce que tu peux me dire un peu une fréquence à laquelle tu fais des achats qui ont trait à la mode ?

Franchement, ça dépend. Je peux rester une semaine sans rien acheter, comme sur une semaine, je peux faire trois commandes. C'est en fonction de mon portefeuille, en fonction de mes envies, en fonction de mon état, de ce que je trouve aussi, voilà si je suis influencée et que je vois une belle pièce. En fait, le problème c'est que moi, dès que je vois un truc, il me le faut tout de suite, j'ai du mal à attendre. Du coup, dès que je vois un truc que j'aime bien, hop.

Oui, tu ne sais trop résister.

Oui, j'ai du mal.

Je comprends totalement. Je suis pareille, donc je comprends ce que tu ressens. *Rires*

*Ah, ça va alors *Rires**

Eh bien écoutes, j'en ai fini avec mes questions sur les réseaux sociaux. Maintenant, on va discuter un peu des applications mobiles. Peux-tu me dire quelles sont les applications que tu as sur ton téléphone et que tu utilises le plus ?

Celles que j'utilise le plus, c'est Instagram, Messenger, WhatsApp, mes mails, ma galerie photos, Waze, voilà, en général, c'est tout. Ah, j'ai aussi Zara, Bershka, mais en général quand je commande via l'application, c'est Zara ou Bershka, Zalando et H&M.

Ok, super. Du coup, tout à l'heure tu me disais que tu utilisais aussi 21Buttons, c'est ça ?

Oui, vite fait, pas beaucoup.

Et, est-ce que tu connais d'autres applications qui ont trait à la mode comme celle-là ?

Non, je t'avoue que je n'en connais pas d'autres.

D'accord. Eh bien, dans mon mémoire j'en étudie aussi d'autres comme Vinted, LIKEtoKNOW, Wheretogot et Lookbook. Je ne sais pas si tu les connais ?

Ah oui, Vinted, ça j'ai aussi ; plus pour vendre, j'achète rarement. Mais sinon, les autres je ne connais pas du tout non.

Ok, ce n'est pas grave, on va parler de 21Buttons et Vinted alors. Est-ce que tu peux me dire comment tu les as découvertes ces deux applications ?

C'était via des influenceuses encore.

Toutes les deux ?

Vinted non, c'était la pub à la télé je pense.

Ok. Tu me disais que tu n'utilises pas 21Buttons régulièrement. Et Vinted, tu l'utilises un peu plus ?

Vinted, c'est vraiment quand je dois vendre des vêtements. Donc là, je l'utilise. Par contre, 21Buttons, c'est vraiment quand j'aime vraiment bien une pièce d'une influenceuse parce que maintenant elle renvoient souvent vers leur compte 21Buttons, à mon avis elles gagnent quelque chose quand on passe par ça. Du coup, maintenant elles disent directement : « le lien est sur l'application ».

Oui, c'est ça. En fait, sur 21Buttons, quand quelqu'un achète un article via leurs liens, elles ont une part de la vente, une certaine commission.

Ah, voilà. Donc, voilà, on n'a pas le choix.

Et donc, tu me dis que souvent, tu tombes sur la photo de l'influenceuse sur Instagram et qu'après tu vas voir sur l'application. Donc, pour toi, il y a vraiment un lien entre Instagram et cette application-là ?

Pour moi oui parce que je vais rarement voir rien que sur l'application.

Oui, tu vois sur Instagram et du coup, tu vas sur l'appli.

Oui.

Ok. Et, est-ce que tu penses que ça pourrait être lié à un autre réseau social ? Ou c'est vraiment Instagram ?

En tout cas, moi je l'utilise vraiment via Instagram mais je pense que sur YouTube et tout, elles peuvent aussi l'utiliser.

Oui, peut-être. Mais, dans ton utilisation c'est Instagram.

Oui, pour moi, oui.

D'accord. Est-ce que tu peux me dire un petit peu qu'est-ce que tu penses de ces applications ? Est-ce que tu les aimes ?

Alors, ma préférée, c'est vraiment Instagram et j'essaie de le développer un peu mais bon voilà, à ma façon. Mais, c'est vrai que c'est vraiment mon préféré et celui que j'utilise le plus souvent. Sinon, Vinted, je trouve ça très pratique pour vendre des vêtements. C'est vrai que le fait que le fait que la personne paie directement les frais d'envoi, c'est sympa. Sinon, 21Buttons, c'est chouette franchement parce qu'il y a les liens directement et tu arrives directement sur le site en ligne. Donc, oui, c'est bien fait.

Ok. Juste quelques petites dernières questions par rapport à ces applications là et après on en a terminé. Mais, est-ce que tu peux me dire un peu quel est ton mode de consultation sur ces applications ? Qu'est-ce que tu y fais ? Et, est-ce que tu recherches par catégories ou par le fil d'actualité ?

Sur Vinted, je n'achète jamais donc je vais jamais sur le fil d'actualités ni dans les recherches. Par contre, sur 21Buttons, oui, ça m'arrive d'y aller, de regarder un peu celles que je suis et du coup, parfois, je regarde. Mais en général, c'est via Instagram.

Hum hum Tu me dis que tu regardes un peu ce que les personnes que tu suis publient. Donc, tu suis des influenceuses sur cette application ?

Oui, du coup, celles que je suis sur Instagram, je les suis là-dessus.

Ok. Donc, c'est vraiment le fait que ce soient les influenceuses qui en parlent qui te pousse à utiliser l'application ?

Oui, c'est vraiment ça.

Ok. Et, est-ce que cela t'es déjà arrivé d'acheter via 21Buttons,

Non, je ne pense pas. Le problème, en fait, c'est que ça te met pas directement sur ton application à toi, ça te met sur le site. Du coup, à chaque fois, je reprends la référence et je vais voir sur mon application.

Oui, tu préfères acheter de ton côté. Et, est-ce qu'il y a une raison particulière que tu n'aimes pas acheter directement via l'application ?

C'est juste parce que ça te met pas sur ton compte en fait. C'est ça qui est embêtant parce que sur mon application, j'ai directement mon compte et c'est plus simple.

Oui, ok. Donc, il n'y a pas forcément un élément qui pourrait faire que tu serais plus tentée à acheter sur cette application ?

Si ça m'amenait directement sur mon compte, oui. C'est juste ça.

D'accord. Et une petite dernière question. On a dit que les réseaux sociaux pouvaient être une source d'inspiration pour toi. Est-ce que du coup, 21Buttons ou Vinted le sont aussi ?

21Buttons, oui mais Vinted, pas spécialement.

Ok. Eh bien écoutes, je t'ai posé toutes mes questions.

Ok, super.

Un tout grand merci.

Avec plaisir, merci à toi et courage.

Merci.

2.17. Informant n°17

Alors, je me présente, Collu Laura, étudiante en dernière année de master en Sciences de Gestion à l'UCL Mons. Donc, au travers de mon mémoire, je souhaiterais étudier le comportement du consommateur et en particulier lorsqu'il utilise des applications mobiles. Je vais donc te poser une série de questions sur ces sujets, mais je vais d'abord te demander de me parler de toi, de te présentant en me disant ton âge, ta profession, la composition de ton ménage, etc.

Alors, je suis X, j'ai 26 ans, je suis journaliste mode et beauté pour ELLE Belgique et je vis avec mon copain.

Ok, super. Peux-tu me dire, maintenant, quels sont tes centres d'intérêts ? Qu'est ce qui est important pour toi dans la vie ?

Alors, mes centres d'intérêts sont principalement la mode et la beauté. J'aime beaucoup suivre les tendances, les défilés, les créateurs, les innovations skincare, etc. Je m'intéresse également au combat féministe avec des lectures ou podcasts sur le sujet, mais aussi aux voyages et à la décoration d'intérieur.

Hum hum D'accord. Du coup, quand tu as un peu de temps libre, tu aimes le passer pour tes centres d'intérêts ?

Oui. Durant mon temps libre, j'aime en apprendre plus sur les sujets qui m'intéressent à travers des films, des documentaires, écouter des podcasts, lire des magazines, regarder des vidéos sur Youtube, etc. Et aussi d'autres activités comme regarder des séries sur Netflix, faire du shopping en ligne, faire du sport, passer du temps en famille, cuisiner, etc.

Ok, très bien. Maintenant, on va passer aux questions sur les réseaux sociaux. Peux-tu me dire sur quels réseaux sociaux es-tu inscrite et depuis combien de temps ?

Alors, sur Facebook, ça doit bien faire dix ans. Oui, depuis 2009. Puis, je suis aussi LinkedIn depuis 2012, pour le boulot, c'est pratique. Je suis aussi sur YouTube, Pinterest, Instagram aussi depuis, je pense, six ou sept ans. Puis, j'ai aussi un compte Twitter depuis quelques années, depuis 2017, un compte Snapchat et TikTok aussi, tout récemment.

Ok, super. Et, est-ce que tu utilises chacun de ces réseaux de la même manière ? Quelle est ton activité sur chacun de ceux-ci ?

Non, j'utilise Facebook de moins en moins, plutôt pour garder le contact avec des personnes que je n'ai pas l'occasion de voir à cause de la distance. Par exemple, ma famille d'accueil et mes amies américaines. Puis aussi, pour partager mes articles de temps en temps et les photos de vacances avec ma famille et mes proches. Sinon, j'utilise Instagram le plus souvent, c'est l'appli sur laquelle je passe le plus de temps et je l'utilise pour m'inspirer, suivre des comptes de personnalités/personnes que j'aime, partager les choses qui me plaisent, mon univers. Snapchat, je l'utilise uniquement avec mes amis proches pour envoyer des photos ou vidéos sur le vif, sans prise de tête. Puis, j'utilise Twitter surtout comme source d'info, je ne tweete quasiment jamais mais lorsqu'il y a un évènement majeur je vais sur Twitter pour lire les réactions liées au hashtags, par exemple pour les Césars ou les manifestations contre les violences policières. Et puis, en ce qui concerne TikTok, je l'utilise depuis peu, depuis le confinement en fait. Au début, je regardais ce qui se faisait dessus, de temps en temps j'essaie de faire une vidéo. J'aime surtout les contenus mode et beauté partagés sur cette appli. Sur LinkedIn, par contre, c'est vraiment pour étendre mon réseau professionnel, partager mes articles, découvrir des offres d'emploi. Puis, YouTube, c'est vraiment pour écouter de la musique et regarder du contenu sur des sujets qui m'intéressent. Et finalement, Pinterest pour trouver des idées et me créer des tableaux d'inspiration pour la déco par exemple.

**Hum hum* Super. Donc, vraiment, chaque réseau est dédié à une activité bien précise.*

Oui, c'est ça.

D'accord. Donc, tu me disais que sur Pinterest et Instagram notamment, cela t'arrive d'y rechercher de l'inspiration. Tu viens de me dire que sur Pinterest c'est plutôt pour des idées déco, est-ce que sur les autres réseaux tu recherches de l'inspiration sur d'autres sujets ?

Oui Pinterest, Instagram et YouTube aussi, c'est les principaux que j'utilise pour y trouver de l'inspiration. C'est souvent du contenu en lien avec la mode, la beauté, les voyages, la cuisine et le sport.

Ok. Et, si tu recherches de l'inspiration mode, vers quel réseau social te tournes-tu davantage ?
Pour l'inspiration mode, je me tourne davantage vers Instagram.

**Hum hum* Et du coup, quand tu recherches de l'inspiration sur les réseaux sociaux, comment est-ce que tu t'y prends ? Comment procèdes-tu ?*

Alors, quand je recherche de l'inspiration sur les réseaux, je vais directement sur les comptes que j'aime, je regarde les comptes qui me sont suggérés pour rester dans le même style d'inspiration et découvrir d'autres comptes, je consulte souvent l'onglet recherche sur Instagram. Si je cherche de l'inspiration sur un thème précis comme, par exemple un pink make-up, alors je tape directement le hashtag et je consulte les photos qui apparaissent. Je crée aussi énormément de tableaux sur Instagram dans mes éléments enregistrés, j'en ai sur un peu près tous les sujets comme les summer outfit, les nails, la déco, le make-up, l'inspiration, etc.

Ok. Donc, c'est principalement par la recherche, que ce soit via un compte ou via les hashtags. *Oui, voilà.*

Super. Donc, là, on parlait plutôt de la recherche d'inspiration sur les réseaux sociaux. Mais, est-ce que cela t'arrive d'y rechercher aussi de l'information sur un thème précis ?

Oui. Alors, principalement Twitter pour rechercher des informations liées à l'actu, en tapant le # en question ou en allant directement sur les comptes officiels des organisations ou des personnes concernées par l'actu. Mais sinon, Instagram et Pinterest, c'est plus pour trouver de l'inspiration. Par exemple pour l'achat d'un sac, je me rends directement sur le compte de la marque et je regarde les hashtags et photos taguées pour voir ce qu'il donne en vrai, les inspirations pour le porter, etc. Je fais ça quand je prévois concrètement de passer à l'achat.

Ah oui, je vois. Donc, on peut dire que dans ce type de cas, la recherche sur Pinterest et Instagram, c'est même plus que de la recherche d'inspiration, c'est plus de la recherche d'information préalable à un achat, c'est ça ?

Oui, c'est ça. Par contre, sur Twitter, ma recherche d'info n'est jamais liée à une décision d'achat.

D'accord. Et, est-ce que cela t'arrive souvent de rechercher de l'info comme ça sur Instagram et Pinterest avant un achat ?

Je ne le fais pas toujours mais je dirais plutôt pour un achat plus conséquent ou alors, quand sur l'e-shop je ne trouve pas assez de photo pour me rendre compte de la couleur/taille d'un produit par exemple.

Hum hum Ok. Et, est-ce que cela t'arrive aussi d'utiliser l'un des réseaux pour garder le contact avec tes proches ?

Ça, c'est uniquement Facebook, oui.

Ok, très bien. Maintenant, je vais te demander, est-ce que tu suis des influenceurs ?

Oui, beaucoup. Alors, j'en ai deux ou trois belges mais majoritairement, c'est des influenceurs étrangers spécialisés en mode. J'en ai beaucoup des Etats-Unis, d'Italie, Espagne, Pays-Bas, Danemark aussi.

**Hum hum* Donc, c'est principalement des influenceurs dans le domaine de la mode. Et, est-ce que cela t'es déjà arrivé de te faire influencer par les recommandations de ces influenceurs ? Je veux dire, est-ce que tu es déjà passée à l'achat à la suite d'une de leur recommandation ? Par les recommandations directes de type « j'ai acheté cette crème, je vous la recommande » et où la fille donne un code promo, c'est vraiment du placement de produit pur, là je suis rarement influencée, surtout lorsque ce sont des marques que l'on voit en même temps chez toutes les influenceuses. Je suis vraiment plus influencée quand une influenceuse dont j'aime le style va poster une photo avec un article qui me plaît, et je vais passer à l'acte si la marque en question me plaît de base et que ce n'est pas une énième marque bon marché made in China.*

Ah, oui. Donc, tout dépend de la manière dont l'influenceuse communique et présente le produit. Tu auras plus confiance envers un placement de produit qui a l'air plus naturel, je dirais.

Oui voilà, c'est ça. Puis aussi, je regarde si le style vestimentaire de la personne correspond au mien et la morphologie aussi. C'est vraiment ça où je me dirai : « eh bien, ça pourrait m'aller aussi, je vais l'acheter ».

Ok. Donc, le fait que l'influenceur te ressemble d'une certaine manière. Et, est-ce que cela t'arrive aussi pour d'autres types de produits que les articles de mode ?

Je vais dire que c'est vraiment principalement pour des vêtements. Après, ça m'arrive parfois aussi pour du make-up ou du skin-care, mais c'est plus rare.

**Hum hum* D'accord. Et du coup, quand tu tombes sur un article qui te plaît sur une influenceuse, comment tu procèdes ? Est-ce que tu passes à l'achat directement via son lien ou tu vas voir de ton côté après ?*

Alors, souvent, je vais d'abord consulter la page de la marque puis le site et parfois rechercher d'autres infos ou avis.

Ok. Donc, généralement tu consultes quand tu as déjà une idée précise en tête.

Oui, souvent c'est ça.

Ok. Et, peux-tu me dire une fréquence, plus ou moins, à laquelle les avis des influenceurs t'influencent ? Que tu passes à l'achat à la suite d'une recommandation ?

C'est un peu difficile de te donner concrètement une fréquence. J'ai un tableau « wishlist » sur Instagram où j'enregistre les articles que j'ai réellement envie d'acheter, les autres sont dans des tableaux d'inspiration pour simplement me donner des idées.

Ah oui, je comprends. Alors, maintenant, je vais te demander, de manière générale et surtout en dehors du confinement, comment se passe le shopping pour toi ? Quelle est ta relation au shopping ?

*J'aime le shopping, un peu trop même. *Rires* J'aime suivre les tendances qui me plaisent, renouveler ma garde-robe mais aussi investir dans de bonnes pièces de qualité. De manière générale lorsque je me rends en magasin, je sais toujours ce que je veux, j'ai une wishlist dans mes notes sur mon téléphone avec les pièces que j'aimerais trouver. Et puis, une fois en magasin, je fonctionne aussi au coup de coeur, je sais directement si une pièce me plaît ou non. Après, je fais aussi du shopping online. Et là, c'est la même chose, je recherche des choses précises, je ne parcours pas tout le site mais je tape des mots clefs liés à ma recherche. Mais je fonctionne, là aussi, au coup de coeur.*

Hum hum D'accord. Donc, généralement tu as vraiment une idée précise quand tu décides de faire du shopping, mais ça t'arrive aussi d'avoir des coups de coeurs.

Oui, voilà.

Super. Et, est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience de shopping ?

Ma dernière expérience shopping en magasin date d'avant le confinement mais je t'avoue que je m'en rappelle plus trop. En règle générale, avec le travail je me rendais pas trop souvent en boutique pour le shopping, je fais vraiment plus souvent online parce que cela me permet de chercher directement quelque chose de précis. Et puis, c'est plus simple de comparer plusieurs e-shops aussi. Par exemple, si je cherche une paire de bottes noires, je préfère essayer au calme à la maison, c'est plus facile et pas de stress.

Ok. Donc, en général on va dire que tu préfères faire du shopping en ligne.

Oui, vraiment. C'est plus pratique pour moi.

Ok. Et, est-ce que le confinement a changé un peu ta manière de consommer ?

*Oui et non parce que je commandais déjà beaucoup en ligne de base. Après, oui, le confinement a fait que j'ai acheté en ligne plus que d'habitude parce que les magasins étaient fermés et surtout que j'ai tendance à faire du shopping pour décompresser. *Rires**

Rires Je comprends, c'est un bon remède. Et, est-ce que tu peux-tu me dire quelle était ta dernière acquisition d'article de mode ? Qu'as-tu acheté et par quel canal ?

Alors, j'ai craqué, j'ai commandé un sac Prada. Je le voulais depuis un moment et voilà, j'ai craqué. Mais, c'était directement sur l'e-shop de la marque.

Waw, génial ça. Tu as raison, quand on peut se faire plaisir, il faut le faire.

Oui, c'est ça. De temps en temps, je m'octroie un plaisir comme ça.

C'est bien. Et, peux-tu me dire à quelle fréquence achètes-tu des produits qui ont trait à la mode ?

Beaucoup trop souvent. Je dirais toutes les semaines, facilement.

Rires D'accord. Je ris parce que je suis pareille.

Ah, voilà, on se comprend alors.

Oui, tout à fait. Alors, je vais maintenant te poser quelques questions sur les application mobiles. Peux-tu me dire quelle sont les applications que tu utilises le plus sur ton smartphone ?

Alors, Instagram, c'est vraiment celle que j'utilise le plus. Puis, Vinted, Whatsapp, Gmail et aussi Facebook/Messenger.

D'accord. Et, est-ce que tu connais des application qui ont vraiment trait à la mode ?

Alors, oui, pour le boulot j'utilise énormément Vogue Runway en période de Fashion Week. Puis, j'ai Vinted que j'utilise tous les jours pour répondre aux questions et mettre en vente des articles. Et, j'ai 21Buttons aussi que j'utilise de temps en temps quand je poste une nouvelle photo ou quand un influenceuse oblige, entre guillemets, à utiliser l'appli pour savoir d'où vient tel article.

D'accord, super. Tu es la première personne que j'interview qui connaît Vogue Runway. Et, justement c'est trois applications, je les étudie dans mon mémoire. J'étudie aussi Lookbook, LIKEtoKNOW et Wheretoged, je ne sais pas si tu les connais ?

Wheretoged et Lookbook, non. Mais LIKEtoKNOW, je l'utilisais avant mais depuis 21Buttons, je ne l'utilise plus du tout.

Ok, ce n'est pas grave. On va parler de celles que tu connais et utilise alors. Peux-tu me dire comment as-tu connues ces applications ?

Alors, Vogue Runway, c'était via le Vogue directement. Puis, Vinted, c'était quand je cherchais à vendre des articles, j'avais beaucoup entendu parlé de cette appli et c'est vrai que j'en suis contente. LIKEtoKNOW, je l'avais aussi découverte par une influenceuse et 21Buttons aussi.

D'accord. Tu me dis que tu les as découvertes via des influenceuses. Du coup, est-ce que pour toi, il existe un lien entre ces applications et les réseaux sociaux ?

Ah oui. 21 Buttons sans aucun doute parce qu'elle a été pensée dans la même esthétique et logique qu'Instagram. Mais après, je t'avoue que je l'utilise peu car je la trouve un peu obsolète depuis l'apparition de l'outil "shop it" sur Instagram, surtout pour les comptes Instagram propres aux marques.

Oui, c'est la nouvelle fonctionnalité d'Instagram, c'est ça. Donc, pour toi, 21Buttons est vraiment liée à Instagram, pas d'autres réseaux ?

Oui, vraiment pour moi, c'est Instagram.

Ok, très bien. Et, qu'est-ce que tu penses de ces applications ? Est-ce que tu les aimes ?

En dehors de LIKEtoKNOW, oui, elles sont utiles et très pratiques. Elles répondent chacune à une problématique précise, comme : comment revendre un vêtement, où voir les derniers défilés, etc. Je trouve qu'elles sont faciles à utiliser, celle que j'utilise le moins reste 21 Buttons parce que je n'ai pas le réflexe et je n'y suis pas beaucoup de comptes. J'y vais vraiment quand je dois y aller pour trouver le lien d'un article ou pour poster mes propres articles.

Hum hum Je vois. Du coup, tu me dis que tu ne suis pas beaucoup de comptes sur cette application, est-ce que tu suis quand même des influenceurs ?

Oui mais très peu, je pense qu'en suis six 6 actuellement. Je pense que c'est parce que je n'y passe pas beaucoup de temps et aussi parce que je ne sais pas vraiment quels influenceurs que

je suis sur Instagram utilisent aussi 21 Buttons. Mais par exemple, si un influenceur que j'apprécie incitait plus souvent à aller sur 21 Buttons pour connaître la provenance d'un article, je pense que je l'utiliserai sans doute plus souvent. Mais, généralement, les liens sont en swipe-up ou alors, les marques sont directement tagguées sur les photos partagées sur Instagram.

Ok. Donc, on peut dire que ce qui te pousse à utiliser davantage ce type d'application, c'est le fait qu'un influenceur que tu suis sur les réseaux t'y incite ?

Oui. Par exemple, l'influenceuse Jodielapetitefrenchie avait dit sur Instagram que les liens de son look étaient taggués sur 21 Buttons, je l'ai téléchargée suite à ça pour trouver le lien d'un article.

Ah oui, d'accord. Et, est-ce que tu es passée à l'achat dans ce cas que tu mentionnes avec Jodielapetitefrenchie ?

Je ne me souviens plus si je suis passée à l'achat mais si j'ai été jusqu'à télécharger une autre appli, c'est que j'étais sans doute assez intéressée. Si je ne l'étais pas autant, cela me rebuterait plutôt de devoir passer sur une autre appli pour connaître la provenance d'un article. D'ailleurs, c'est souvent un frein, je préfère que l'info soit disponible directement sur l'application sur laquelle je vois la photo en premier.

Hum hum Je vois. Mais du coup, est-ce que tu es quand même déjà passée à l'achat sur cette application ?

Oui, c'était pour une chemise Zara repérée sur le compte Instagram d'une influenceuse. Elle avait indiqué que le lien de la chemise était sur 21 Buttons donc je suis allée chercher la référence sur son 21 Buttons. C'est la seule fois où j'ai acheté en passant par 21 Buttons mais l'inspiration de base venait tout de même d'Instagram donc on peut dire que j'ai été inspirée via Instagram et j'ai trouvé le lien pour passer à l'achat via 21 Buttons.

Ok. Du coup, on peut dire que ton mode de consultation, c'est vraiment par recherche. Donc, tu vois sur Instagram et après tu vas voir le post de telle personne en particulier. Ce n'est pas que tu vas scroller le fil d'actu, c'est ça ?

Oui voilà, c'est vraiment ça. Je ne vais quasiment jamais par moi-même.

Hum hum Et, tu me disais que tu as acheté qu'une seule fois. Est-ce que tu penses que tu pourrais réitérer ce type d'achat via cette application ?

Je pense que je pourrais réitérer ce type d'achat mais vraiment si c'est un coup de cœur immédiat et que, genre, il me le faut tout de suite. Alors, là, oui je pourrais passer directement pas l'application. Par contre, si je veux commander d'autres choses, alors là je vais prendre la référence et aller sur le site pour l'acheter ou juste l'enregistrer dans ma wishlist.

D'accord. Donc, tu achètes vraiment sur l'application si tu as un gros coup de cœur. Sinon, tu préfères aller sur le site par toi-même.

Oui, c'est ça.

Et, est-ce qu'il y aurait un élément qui pourrait faire que tu serais plus tentée à acheter sur cette application ? Autre qu'un coup de cœur ?

Ce serait plutôt si la photo me donne une idée de comment porter l'article, de son rendu. Par exemple, sur Zara, le styling et les photos c'est pas trop ça, c'est toujours mieux en vrai. Donc, ça peut être cool de voir les articles dans des looks sur cette appli.

Oui tout à fait. Et, dernière question, on parlait des réseaux sociaux comme étant une source d'inspiration pour toi, est-ce que tu considères quand même l'une des applications de mode que tu utilises comme des sources d'inspirations aussi ?

Principalement Vogue Runway, oui, pour connaître les futures tendances.

Ok, super. Eh bien écoutes, je t'ai posé toutes mes questions. Je te remercie pour toutes ces infos.

Avec plaisir. J'espère que cela t'a été utile.

Oui, vraiment. Merci beaucoup.

Il n'y a pas de quoi.