

Notifications push et SMS géolocalisés, quelles sont les réactions comportementales ?

Annexes

Mémoire réalisé par
Anne Tordoir

Promoteur
Ingrid Poncin

Lecteur
Pauline Claeys

Année académique 2016-2017
Master en Sciences de gestion

TABLE DES ANNEXES

ANNEXE 9 : QUESTIONNAIRE EXPERIMENTAL.....	1
ANNEXE 10 : SCENARI DE L'ETUDE EXPERIMENTALE.....	7
1. Condition 1 : SMS géolocalisé & Promotion temporaire	7
2. Condition 2 : SMS géolocalisé & Nouvelle collection.....	7
3. Condition 3 : Notification push & Promotion temporaire	8
4. Condition 4 : Notification push & Nouvelle collection.....	8
ANNEXE 11 : GUIDE D'ENTRETIEN	9
ANNEXE 12 : INTERROGES POUR LES ENQUETES QUALITATIVES.....	15
ANNEXE 13 : RETRANSCRIPTION DES ENQUETES QUALITATIVES.....	16
1. Alexia, 15 ans.....	16
2. David, 21 ans	27
3. Catherine, 24 ans.....	39
4. Aurélie, 26 ans.....	53
5. Marie, 28 ans	76
6. Jonathan, 29 ans	88
7. Alexandre, 30 ans	99
8. Guillaume, 30 ans.....	109
9. Laetitia, 39 ans.....	122
10. Boris, 45 ans.....	132

Annexe 9 : Questionnaire expérimental

1. Le scénario présenté à l'interrogé

Veuillez lire attentivement le scénario décrit ci-dessous, et vous imaginer dans cette situation lorsque vous répondrez aux quelques questions qui suivent.

Scénario 1 : SMS géolocalisé et promotion temporaire Sublimo

Le magasin *ShopMe* que vous appréciez fortement vend votre marque préférée de vêtements et chaussures : *Sublimo*.

Nous sommes samedi et exceptionnellement votre employeur vous a accordé une journée de congé. Pour fêter l'événement, vous allez faire une balade dans Bruxelles. Pendant que vous marchez sur l'Avenue Louise, vous recevez le SMS suivant : *Bonjour [Anne]. Le magasin ShopMe, situé à 10m de vous, vous propose 20% de réduction sur les vêtements et chaussures de la marque Sublimo durant 2 heures. Nous serons heureux de vous accueillir.*

Scénario 2 : SMS géolocalisé et sortie de la nouvelle collection Sublimo

Le magasin *ShopMe* que vous appréciez fortement vend votre marque préférée de vêtements et chaussures : *Sublimo*.

Nous sommes samedi et exceptionnellement votre employeur vous a accordé une journée de congé. Pour fêter l'événement, vous allez faire une balade dans Bruxelles. Pendant que vous marchez sur l'Avenue Louise, vous recevez le SMS suivant : *Bonjour [Anne]. Le magasin ShopMe, situé à 10m de vous, vous propose de venir en magasin découvrir la nouvelle collection Sublimo ! Nous vous accueillerons avec un grand sourire et des conseils personnalisés et de qualité.*

Scénario 3 : Notification push et promotion temporaire Sublimo

Vous avez installé l'application mobile de votre site de vente de vêtements en ligne préféré : *Zalando*. La marque de vêtements et chaussures *Sublimo* que vous appréciez fortement est disponible sur l'application.

Nous sommes samedi et exceptionnellement votre employeur vous a accordé une journée de congé. Pour fêter l'événement, vous allez faire une balade dans Bruxelles. Pendant que vous marchez sur l'Avenue Louise, vous décidez de connecter votre mobile à Internet. Une petite sonnerie retentit : *Zalando* vous envoie une notification pour vous prévenir que vous pouvez profiter, durant 2 heures, de 20% de réduction sur les articles de la marque *Sublimo*.

Scénario 4 : Notification push et sortie de la nouvelle collection Sublimo

Vous avez installé l'application mobile de votre site de vente de vêtements en ligne préféré : *Zalando*. La marque de vêtements et chaussures *Sublimo* que vous appréciez fortement est disponible sur l'application.

Nous sommes samedi et exceptionnellement votre employeur vous a accordé une journée de congé. Pour fêter l'événement, vous allez faire une balade dans Bruxelles. Pendant que vous marchez sur l'Avenue Louise, vous décidez de connecter votre mobile à Internet. Une petite sonnerie retentit : *Zalando* vous envoie une notification pour vous prévenir que la nouvelle collection vêtements et chaussures de *Sublimo* vient d'être dévoilée sur l'application.

2. Les questions posées pour chaque scénario

Variables à mesurer

Attitude envers la communication

Que pensez-vous de la communication publicitaire sur la marque *Sublimo* ?

	1	2	3	4	5	6	7	
Cette communication publicitaire me déplaît vraiment.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Cette communication publicitaire me plaît vraiment.
Je n'ai pas envie de recevoir à nouveau ce genre de communication publicitaire.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Je reverrais très volontiers ce genre de communication publicitaire.
Cette communication publicitaire me laisse complètement indifférent(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Cette communication publicitaire ne me laisse pas complètement indifférent(e)

Attitude envers la marque

Pensez-vous que la marque *Sublimo* est :

	1	2	3	4	5	6	7	
Détestable	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Bonne
Déplaisante	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Plaisante
De mauvaise qualité	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	De bonne qualité

Indiquez la réponse qui convient :

	1	2	3	4	5	6	7	
Je n'aime pas la marque <i>Subimo</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	J'aime la marque <i>Sublimo</i>

Intention comportementale – Bouche à oreille

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

	Pas du tout d'accord (1)	Pas d'accord (2)	Plutôt pas d'accord (3)	Ni d'accord, ni en désaccord (4)	Plutôt d'accord (5)	D'accord (6)	Tout à fait d'accord (7)
Je parlerais en bien de <i>Sublimo</i> à mon entourage.	O	O	O	O	O	O	O
Je recommanderais la marque <i>Sublimo</i> aux personnes qui me demanderont conseil.	O	O	O	O	O	O	O
J'encouragerais mes proches à découvrir la marque <i>Sublimo</i> .	O	O	O	O	O	O	O

Intention comportementale - Intention d'aller sur le site ou dans le magasin

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

	Pas du tout d'accord (1)	Pas d'accord (2)	Plutôt pas d'accord (3)	Ni d'accord, ni en désaccord (4)	Plutôt d'accord (5)	D'accord (6)	Tout à fait d'accord (7)
Lorsque j'ai reçu la communication publicitaire de <i>Sublimo</i> , j'ai eu envie de la regarder.	O	O	O	O	O	O	O
J'ai envie de découvrir les produits de <i>Sublimo</i> .	O	O	O	O	O	O	O
Je vais regarder les produits proposés par la marque <i>Sublimo</i> .	O	O	O	O	O	O	O

Intention d'achat envers le produit

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

	Pas du tout d'accord (1)	Pas d'accord (2)	Plutôt pas d'accord (3)	Ni d'accord, ni en désaccord (4)	Plutôt d'accord (5)	D'accord (6)	Tout à fait d'accord (7)
J'achèterais volontiers un produit de la marque <i>Sublimo</i> .	O	O	O	O	O	O	O
J'achèterai un produit de la marque <i>Sublimo</i> la prochaine fois que j'ai besoin d'un vêtement ou de chaussures.	O	O	O	O	O	O	O
Je vais essayer la marque <i>Sublimo</i> .	O	O	O	O	O	O	O
La marque <i>Sublimo</i> est une marque que j'envisagerais si je devais acheter des vêtements ou des chaussures.	O	O	O	O	O	O	O

Familiarité au smartphone

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

	Pas du tout d'accord (1)	Pas d'accord (2)	Plutôt pas d'accord (3)	Ni d'accord, ni en désaccord (4)	Plutôt d'accord (5)	D'accord (6)	Tout à fait d'accord (7)
En général, je me considère très familier(ère) avec le smartphone.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D'une manière générale, je me considère très informé(e) sur le smartphone.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le smartphone représente pour moi un domaine que je connais très bien.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Questions socio-démographiques

Vous êtes :

☐ Une femme

☐ Un homme

Quel âge avez-vous ?

Manipulation check

Le scénario, au début du questionnaire, parlait d'une communication publicitaire reçue :

Par SMS	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Par le biais d'une application
---------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------------------------------

Le communication reçue, dans le scénario, avait trait :

A une promotion temporaire	☐	☐	☐	☐	☐	☐	A la sortie d'une nouvelle collection
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------------------------

Annexe 10 : Scénarii de l'étude expérimentale

1. Condition 1 : SMS géolocalisé & Promotion temporaire

Lisez attentivement le scénario ci-dessous. Prenez votre temps.
Imaginez-vous dans cette situation lorsque vous répondrez aux quelques questions qui suivent.

Le magasin ShopMe que vous appréciez fortement vend votre marque préférée de vêtements et chaussures : Sublimo.

Voici quelques articles de la marque:



Nous sommes samedi et exceptionnellement votre employeur vous a accordé une journée de congé. Pour fêter l'événement, vous allez faire une balade dans Bruxelles. Pendant que vous marchez sur l'Avenue Louise, vous recevez le SMS suivant :

"Bonjour [Anne]. Le magasin ShopMe, situé à 10m de vous, vous propose 20% de réduction sur les vêtements et chaussures de la marque Sublimo durant 2 heures. Nous serons heureux de vous accueillir."

Lorsque vous avez fini de lire le scénario, cliquez sur "Suivant" pour répondre aux quelques questions de l'enquête.

2. Condition 2 : SMS géolocalisé & Nouvelle collection

Lisez attentivement le scénario ci-dessous. Prenez votre temps.
Imaginez-vous dans cette situation lorsque vous répondrez aux quelques questions qui suivent.

Le magasin ShopMe que vous appréciez fortement vend votre marque préférée de vêtements et chaussures : Sublimo.

Voici quelques articles de la marque:



Nous sommes samedi et exceptionnellement votre employeur vous a accordé une journée de congé. Pour fêter l'événement, vous allez faire une balade dans Bruxelles. Pendant que vous marchez sur l'Avenue Louise, vous recevez le SMS suivant :

"Bonjour [Anne]. Le magasin ShopMe, situé à 10m de vous, vous propose de venir en magasin découvrir la nouvelle collection Sublimo ! Nous vous accueillerons avec un grand sourire et des conseils personnalisés et de qualité."

Lorsque vous avez fini de lire le scénario, cliquez sur "Suivant" pour répondre aux quelques questions de l'enquête.

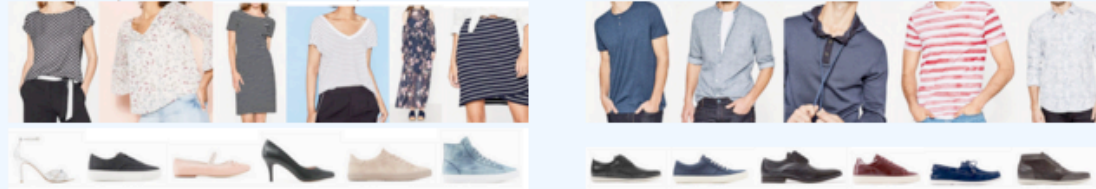
3. Condition 3 : Notification push & Promotion temporaire

Lisez attentivement le scénario ci-dessous. Prenez votre temps.

Imaginez-vous dans cette situation lorsque vous répondrez aux quelques questions qui suivent.

Vous avez installé l'application mobile de votre site de vente de vêtements en ligne préféré : Zalando. La marque de vêtements et chaussures Sublimo que vous appréciez fortement est disponible sur l'application.

Voici quelques articles de la marque:



Nous sommes samedi et exceptionnellement votre employeur vous a accordé une journée de congé. Pour fêter l'événement, vous allez faire une balade dans Bruxelles. Pendant que vous marchez sur l'Avenue Louise, vous décidez de connecter votre mobile à Internet. Une petite sonnerie retentit : Zalando vous envoie une notification pour vous prévenir que vous pouvez profiter, durant 2 heures, de 20% de réduction sur les articles de la marque Sublimo.

Lorsque vous avez fini de lire le scénario, cliquez sur "Suivant" pour répondre aux quelques questions de l'enquête.

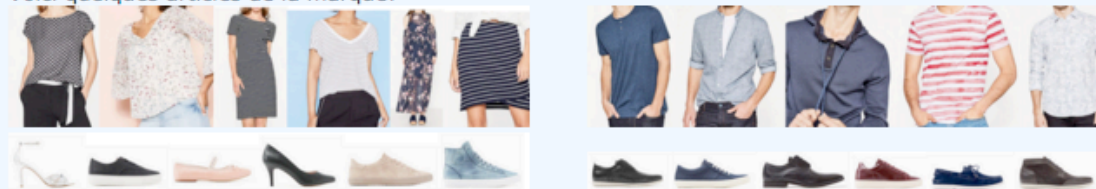
4. Condition 4 : Notification push & Nouvelle collection

Lisez attentivement le scénario ci-dessous. Prenez votre temps.

Imaginez-vous dans cette situation lorsque vous répondrez aux quelques questions qui suivent.

Vous avez installé l'application mobile de votre site de vente de vêtements en ligne préféré : Zalando. La marque de vêtements et chaussures Sublimo que vous appréciez fortement est disponible sur l'application.

Voici quelques articles de la marque:



Nous sommes samedi et exceptionnellement votre employeur vous a accordé une journée de congé. Pour fêter l'événement, vous allez faire une balade dans Bruxelles. Pendant que vous marchez sur l'Avenue Louise, vous décidez de connecter votre mobile à Internet. Une petite sonnerie retentit : Zalando vous envoie une notification pour vous prévenir que la nouvelle collection vêtements et chaussures de Sublimo vient d'être dévoilée sur l'application.

Lorsque vous avez fini de lire le scénario, cliquez sur "Suivant" pour répondre aux quelques questions de l'enquête.

Annexe 11 : Guide d'entretien

Bonjour Madame/Monsieur,

Je suis étudiante à l'UCL et dans le cadre de mon mémoire je m'intéresse au comportement du consommateur. Je souhaite donc analyser le rôle du smartphone dans le comportement d'un utilisateur.

Partie 1 : Thèmes généraux

Thème 1 : Utilisation journalière du smartphone

Décrivez-moi ce que vous avez fait aujourd'hui, avant de me voir.

Questions de relance :

Est-ce régulier ?

Comment occupez-vous généralement votre temps libre ?

Quels éléments peuvent influencer les activités que vous faites durant votre temps libre ?

Comment interagissez-vous avec vos proches ? Par quels moyens ?

Décrivez-moi votre journée type.

Dans une journée type, comment utilisez-vous votre smartphone ?

Comment qualifieriez-vous votre rythme de vie ? En quoi appréciez-vous et en quoi

n'appréciez-vous pas votre rythme de vie ?

Imaginez que juste après cette interview, vous disposiez d'une heure de battement avant votre prochaine activité. Comment allez-vous utiliser ce temps ?

Parlez-moi de votre relation aux réseaux sociaux. Sur quels réseaux sociaux êtes-vous ? Qu'y faites-vous ?

Questions de relance :

Par quels moyens allez-vous sur les réseaux sociaux ? Sur quels devices ?

Postez-vous du contenu sur les RS ? Quel type ?

Regardez-vous les actualités de marques / enseignes ? Interagissez-vous avec les marques ?

Comment ? Sur quel type de contenu interagissez-vous en général ?

Thème 2 : Relation aux marques et au marketing

Faites-vous attention aux marques ?

Questions de relance :

Comment percevez-vous les marques ?

Lorsque vous êtes au supermarché, comment choisissez-vous entre plusieurs produits ?

Comment entrez-vous en contact avec les entreprises ?

Est-ce que vous vous intéressez aux marques ? Sur quels points ?

Vous tenez-vous informé par rapport aux marques ? Sur quels critères ? Comment ?

Interagissez-vous avec des marques ?

Pensez au dernier produit que vous avez acheté, peu importe par quel canal et peu importe quel type de produit. Parlez en moi.

Questions de relance :

Pourquoi avoir choisi ce produit en particulier ?

Comment avez-vous connu ce produit ?

Que savez-vous de cette marque ? Qu'est-ce que vous aimez et qu'est-ce que vous n'aimez pas dans cette marque ?

Avez-vous déjà acheté des produits / services sur Internet ? Pourquoi / pourquoi pas ? Quel type de produits/services ? Est-ce régulier ?

Questions de relance :

Parlez-moi du dernier produit ou service que vous avez acheté sur Internet. Quel était votre processus ? Pourquoi avoir acheté sur Internet ? Comment avez-vous trouvé le produit ?

Décrivez-moi une des dernières publicités que vous avez vue.

Questions de relance :

En quoi avez-vous aimé et n'avez-vous pas aimé cette publicité ?

Sur quel canal avez-vous vu cette publicité ? À quel moment était-ce ?

Êtes-vous attentif aux publicités que vous voyez ? Les appréciez-vous ?

Est-ce que vous vous souvenez de ces publicités lorsque vous faites vos courses ?

Avez-vous un adblocker ? Sur quel(s) device(s) ? Pourquoi / pourquoi pas ?

Questions de relance :

En quoi les publicités vous ennuiant-elles ?

Appréciez-vous plus être sur Internet depuis que vous avez un adblocker ?

En quoi l'adblocker change vos habitudes d'utilisation d'Internet ?

Thème 3 : Le smartphone

Parlez-moi de votre smartphone.

Questions de relance :

Qu'appéciez-vous dans votre smartphone ? Qu'est-ce que vous n'appréciez pas ?

Pour quelles raisons avez-vous acheté le smartphone que vous possédez ? Sur quels critères avez-vous choisi votre smartphone ? Quels sont les éléments qui étaient nécessaires pour que vous achetiez ce smartphone spécifique ?

Comment avez-vous entendu parler de cette marque et ce modèle de téléphone initialement ?

Changez-vous souvent de téléphone ? Pourquoi / pourquoi pas ?

Êtes-vous attiré par les nouvelles fonctionnalités des téléphones ? En quoi cela vous attire ?

Qu'est-ce que c'est un bon smartphone pour vous ? Qu'est-ce qui est important dans un smartphone ?

Quelle est l'utilisation habituelle de votre smartphone ? Quand l'utilisez-vous ? Pourquoi ?

Questions de relance :

Quelle est l'utilité principale de votre smartphone ? Quelle fonctionnalité est la plus importante pour vous ?

Décrivez-moi les moments où vous avez utilisé votre smartphone depuis ce matin.

Quelle est la place de votre smartphone dans une journée habituelle ? Quand l'utilisez-vous, pour quelles raisons ? Pour quelles activités utilisez-vous votre smartphone ?

Lorsque vous passez du temps avec vos proches, avez-vous votre smartphone avec vous ? Que faites-vous sur votre smartphone lors de ces moments ? Quelles activités avez-vous ?

Quelle relation entretenez-vous avec votre téléphone ? Décrivez-moi cette relation.

Quel mot décrit le mieux un smartphone pour vous ? Quel adjectif décrit le mieux cet objet ?

Partie 2 : Le mobile marketing

Qu'est-ce selon vous le mobile marketing ? Réfléchissez à des moments durant lesquels vous interagissez avec des marques ou des entreprises via votre smartphone.

À quel type de publicité sur mobile êtes-vous régulièrement confronté(e) ?

Par l'intermédiaire des comportements que vous avez sur votre smartphone, savez-vous que les entreprises collectent des informations sur votre activité ? Qu'en pensez-vous ? À votre avis, pourquoi le font-elles ?

Questions de relance :

Lorsqu'un site web demande vos informations personnelles pour continuer à surfer, que faites-vous ? Comment réagissez-vous à cela ?

Que pensez-vous de l'option localisation qui existe sur un site web ? Est-ce que vous activez cette fonction ? Pourquoi / pourquoi pas ? Est-ce un élément auquel vous prêtez attention ?

Quel type d'informations donnez-vous à un site web ?

Lorsque vous téléchargez une application sur votre smartphone, celle-ci demande plusieurs autorisations. Avez-vous une idée du genre d'autorisations demandées ? Est-ce que vous vérifiez les autorisations demandées avant d'accepter et d'installer l'application ?

Scénario 1 : Alice va sur un site web pour obtenir une simulation de prix. Elle demande à recevoir le devis par email, pour pouvoir en parler avec son compagnon le soir. Deux semaines plus tard, l'entreprise lui envoie un email publicitaire, qui n'a aucun rapport avec la simulation de prix qu'elle avait faite sur le site web. Qu'en pensez-vous ?

Scénario 2 : Alice a acheté un smartphone. Avant, elle ne possédait qu'un GSM basique et ne connaît pas encore bien les applications. Elle décide d'installer l'application de son supermarché. Elle lit rapidement les autorisations demandées par l'application, ainsi que les conditions générales d'usage. Elle se rend compte que l'application demande l'autorisation d'accéder à ses SMS et à tous les contacts de son GSM. Qu'en pensez-vous ? Quelle serait votre réaction à ce moment-là ? Que feriez-vous ?

Que pensez-vous du fait qu'une entreprise accède à vos informations personnelles ?

1. Les applications

Qu'est-ce qui vous pousse à installer une application sur votre téléphone ? Comment les choisissez-vous ?

Combien d'applications avez-vous sur votre téléphone ? Lesquelles utilisez-vous et pourquoi ?

Questions de relance :

Avez-vous une application propre à une entreprise ?

Est-ce que cette application a changé votre façon de consommer les produits de l'entreprise ?

Est-ce que ça vous arrive de supprimer des applications ? Pourquoi ?

Que pensez-vous des publicités sur les applications ? Parlez-moi de ces publicités.

Questions de relance :

Qu'est-ce que vous aimez et qu'est-ce que vous n'aimez pas dans ces publicités ?

2. Les messages géolocalisés

Nous avons parlé tout à l'heure de la demande de localisation lorsqu'on surfe sur un site web.

Que pensez-vous de cette même thématique concernant les applications sur smartphone ?

Avez-vous déjà vécu une expérience de marketing géolocalisé ? Parlez en moi.

Questions de relance :

Qu'avez-vous ressenti lorsque vous avez été contacté de manière géolocalisée ?

Quel est votre avis concernant cette pratique ?

Êtes-vous allé dans l'enseigne qui vous avait contacté ? Pourquoi / Pourquoi pas ?

À votre avis, comment fonctionne le marketing géolocalisé ?

Scénario : Alice a aimé la page Facebook de McDonald's et s'est abonnée au programme de fidélité de l'enseigne. Alice a un entretien d'embauche à Namur, et se promène dans la ville pour se détendre avant ce moment stressant. Elle reçoit un message de McDonald's pour lui proposer une réduction si elle se rend au McDo le plus proche, qui se situe à 20m, et qu'elle montre ce SMS au collaborateur qui l'accueille. Qu'en pensez-vous ? Qu'aimez-vous et que n'aimez-vous pas dans cette situation ?

Question de relance :

Quel impact le fait de recevoir un SMS géolocalisé aurait sur votre relation avec l'enseigne ?

Partie 3 : Caractéristiques propres et sociodémographiques de l'interrogé

De manière générale, comment vous connectez-vous à Internet le plus souvent ? Via quel(s) support(s) ?

Question de relance :

Est-ce que certains éléments influencent le device utilisé ? Lesquels ? Pourquoi ?

Sur une échelle de 1 à 10, comment vous situez-vous par rapport à vos compétences et aptitudes spécifiques concernant Internet et les nouvelles technologies ?

Questions de relance :

Lorsque vous faites une recherche sur Internet, trouvez-vous toujours ce que vous cherchez ?

Vous arrive-t-il d'avoir peur de cliquer sur un bouton dans une page web ?

Vous arrive-t-il d'être bloqué dans une action sur Internet ou sur votre GSM ?

Est-ce que les nouvelles technologies vous procurent parfois du stress ? Si oui, dans quel type de situation ?

Caractéristiques démographiques de l'interrogé

Prénom :

Genre :

Âge :

Lieu de travail :

Habitation :

(Rural / Urbain)

Éducation :

Profession, secteur :

Nombre d'enfants :

Âge des enfants :

Je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé, cela me sera très utile dans la réalisation