

« Etude de l'évolution des motivations et freins
à l'achat en seconde main suite à l'arrivée
de la plateforme Vinted sur le marché »

Retranscriptions des entretiens

Informant n° 1

Mélanie

24 juin 2022

Présentation du contexte de l'étude

[C] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer entre 45 minutes et 1 heure. C'est le premier entretien donc on verra combien de temps cela dure exactement. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, c'est ton avis, ce que tu penses. N'hésitez pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[M] *Euh, non. Tu me poses à chaque fois la question et moi je réponds après ?*

[C] C'est ça.

[C] Et, est-ce que tu acceptes que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[M] *Oui.*

Thème 1 : A propos de vous

[C] La première question c'est « Pourrais-tu te présenter en quelques mots ?

[M] *Alors, je m'appelle Mélanie Francotte. J'ai 24 ans. J'habite à Mons. Je termine mes études à la Polytech à Mons. Et voilà.*

[C] Ok. Et dans la vie de tous les jours, as-tu des valeurs que tu suis particulièrement ? Par exemple quand tu vas au magasin, quand tu dois faire un choix,...

[M] *Que je suis vraiment de tout mon cœur ?*

[C] Oui c'est ça.

[M] *Alors non pas trop.*

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] Ok, on va passer au thème suivant qui concerne tes habitudes d'achat de mode donc les vêtements, les chaussures,...

[C] Quel est le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[M] C'était hier. J'ai acheté une tenue pour ma présentation de TFE c'est-à-dire un pantalon, un t-shirt, une chemise et une veste.

[C] Et où tu as acheté tout ça ?

[M] Chez Zara.

[C] Et cet achat, tu l'avais planifié ?

[M] Oui j'avais prévu d'y aller.

[C] Et quand tu réalises tes achats de mode, est-ce qu'il y a des principes qui te guident ? Est-ce qu'il y a des choses auxquelles tu fais attention ?

[M] Parfois je me dis que c'est beaucoup trop cher pour juste le bout de tissu qu'il y a. Donc j'essaie de faire attention au prix mais après je suis pas non plus écoresponsable.

[C] Et donc en général, où achètes-tu tes vêtements ?

[M] En général, soit dans les magasins tels que Zara ou Mango et de temps en temps sur Vinted.

[C] Et tu as des raisons particulièrement de choisir ces canaux-là ?

[M] Zara et Mango c'est parce que c'est tout près et que j'aime vraiment bien ce qu'ils proposent. Et Vinted, je trouve qu'on peut quand même trouver des choses beaucoup moins chères, vu que je n'ai pas de salaire.

[C] A quelle fréquence achetez-vous des vêtements, chaussures et accessoires ?

[M] Ça dépend. Ça peut être une fois par mois voire une fois tous les deux mois.

[C] Et est-ce qu'achètes-tu le plus souvent ?

[M] J'achète plus des hauts.

[C] Et mensuellement, tu as une idée du budget que tu dépenses en vêtement ?

[M] Mensuellement, ça dépend en fait, je dirai 40 euros.

[C] Et ton comportement d'achat, il a évolué ces dernières années ?

[M] J'ai moins acheté qu'avant.

[C] Il y a une raison particulière ?

[M] Quand j'étais plus jeune, je grandissais beaucoup mais ici je ne grandis plus. Et vu que je prends quand même soin de mes vêtements, je les garde longtemps et je ne ressens pas la nécessité d'acheter plus.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[C] Ok, je vais maintenant te montrer un petit extrait d'un reportage télévisé.

[SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022 : 19min45 → 20min05 (présentation reportage)]

[C] Donc ça c'est le premier extrait. En fait c'est un reportage sur une femme qui achète tout d'occasion.

[SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022 : 28min45 → 29min35 (cas de la seconde main mode chez Emmaüs)]

[C] Que pensez-vous de cet extrait ?

[M] Je trouve qu'elle s'est fait une vraie réflexion et que c'est pas mal quoi. Elle dépensait 200 euros par mois de vêtement et maintenant elle réfléchit, notamment avec les seulement 20% du dressing qu'elle utilise. Au final, en plus de faire de la seconde main, elle cherche aussi à regarder ce qu'elle a déjà, je trouve que c'est une bonne manière de réfléchir.

[C] Et toi quand tu penses à ce marché de la seconde main, est-ce qu'il y a 5 mots qui te viennent à l'esprit ?

[M] C'est deux mots mais pour c'est « moins cher » et « plus écoresponsable ».

[M] Je dois en dire plus ?

[C] Non non, comme tu veux.

[M] Hmm, je trouve que ça devient de plus en plus actuel aussi. Pas une mode mais avant c'était moins. Et je pense que c'est tout.

[C] Et si tu devais expliquer le marché de la seconde main à quelqu'un qui vient d'une autre planète et qui ne connaît pas du tout, tu l'expliquerais comment ?

[M] C'est acheter des vêtements ou des objets qui ont déjà été porté ou utilisé par une autre personne. Ou peut-être même pas porté mais qui sont revendus à un prix moins cher que le prix magasin.

[C] Et comme tu viens de le dire, le marché de la seconde main il a beaucoup évolué ces derniers temps. Et par exemple au siècle passé, donc dans les années 1900, ceux qui achetaient de la seconde main étaient perçus comme des gens avec des revenus modestes. Est-ce que tu penses que c'est encore d'actualité cette vision des choses ?

[M] Non, je ne pense pas.

[C] Pour une raison particulière ?

[M] Je pense que les gens ont peut-être envie de mettre moins d'argent dans les vêtements et plus d'argent ailleurs.

Habitudes d'achat en seconde main

[C] Ok, maintenant on va passer à tes habitudes à toi en termes d'achat de seconde main.

[C] Est-ce que tu achètes des articles de seconde main ?

[M] Oui.

[C] Depuis quand ?

[M] Depuis 1 an je dirai.

[C] Et est-ce qu'il y a une raison particulière qui t'a fait commencer la seconde main ?

[M] C'est en parlant autour de moi que je me suis dit pourquoi pas essayer.

[C] Quels articles achètes-tu en seconde main ?

[M] En fait c'est principalement des vêtements, en fait que je n'achète que des vêtements.

[C] Et donc tu n'as jamais acheté dans d'autres canaux d'achat comme les friperies ?

[M] Ah les friperies si. Si j'ai déjà acheté en fait.

[C] Des dépôt-ventes ?

[M] ça non jamais.

[C] Des magasins type Oxfam, Croix Rouge,... ?

[M] Non plus.

[C] D'autres sites internet de seconde main que Vinted ?

[M] Non plus.

[C] Des brocantes éventuellement ?

[M] Non.

[C] Des vide-greniers ?

[M] Non plus.

[C] Et donc Vinted, c'est vraiment ton canal d'achat principal ?

[M] Oui, en seconde main, oui.

[C] Si tu devais donner un pourcentage dans les canaux de seconde que tu utilises ?

[M] Je dirai 95% Vinted et 5% le reste.

[C] Et pour les canaux que tu utilises pas comme les dépôts vente, les magasins Oxfam,.. Est-ce qu'il y a une raison qui fait que tu n'y ailles pas ?

[M] J'ai l'impression que je ne m'y connais pas assez et que je ne sais pas trop quoi chercher. Je n'ai jamais pensé à me diriger vers ces canaux-là.

[C] Donc quand tu passes devant tu n'as pas envie d'y rentrer ?

[M] C'est pas que je n'ai pas envie, c'est plutôt que je ne me pose pas la question d'y aller. C'est que à ce moment-là ça ne m'intéresse pas.

[C] Et est-ce que par rapport aux magasins de première main, tu vois des avantages à la seconde main ?

[M] Déjà c'est beaucoup moins cher. Parfois je me dis qu'acheter un vêtement neuf c'est quand même très cher pour ce que c'est. Tandis qu'en seconde main, c'est plutôt responsable et ça me permet de faire attention aux achats.

[C] Et donc en pensant toujours aux magasins de première main, trouves-tu qu'il y a des inconvénients à acheter en seconde main ?

[M] Il y a moins de choix et au niveau des tailles aussi. Moi j'ai une taille plutôt basique donc ça part vite par exemple. Je dirai ça.

[C] A quelle fréquence réalises-tu des achats de vêtements d'occasion ?

[M] Je dirai une fois par mois, une fois tous les deux mois.

[C] Et ton budget mensuel pour ces achats ?

[M] Je dirai 20 euros par mois maximum.

[C] Les articles que tu achètes, c'est pour qui ? Pour toi, pour ta famille ?

[M] Uniquement pour moi.

[C] Et est-ce que si tu devais offrir un cadeau, tu te dirais « Ah je peux l'acheter en seconde main » ?

[M] Ah ben j'y ai jamais pensé en fait. Mais je pense que je pourrai.

[C] Est-ce qu'il y a une raison particulière qui ferait que tu achètes ?

[M] Peut-être quelque chose que je vais plutôt trouver directement dans un canal de seconde main et qui correspondrait à une personne. Je me dirai « ben voilà » ; ça me dérange pas d'acheter un cadeau en seconde main.

[C] Et au contraire, est-ce qu'il y a des articles que tu ne veux pas acheter en seconde main ?

[M] Non, je ne pense pas.

[C] Et est-ce que quand tu avais le choix d'acheter un article en seconde main, tu as réfléchi et tu t'es dit « ah non je vais pas l'acheter » ? Que tu as vraiment renoncé à l'achat car tu as eu un doute ?

[M] Non, non plus.

[C] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat de seconde main ?

[M] Hm oui, je ne mets pas plus de 60 euros.

[C] Et pourquoi ?

[M] De base je trouve ça cher pour un vêtement donc je vais déjà beaucoup réfléchir avant d'acheter.

[C] Et est-ce que tu as la même somme maximale en tête pour un article neuf ?

[M] Non, je dirai un peu plus pour un article neuf.

Thème 4 : Vinted

[C] Ok, maintenant on va passer au thème Vinted. Comme tu l'auras peut-être deviné, j'étudie la plateforme Vinted.

[C] Je vais te montrer un petit spot de Vinted.

[M] Tu ne le portes pas ? Vends le !

[C] Ahah exactement. Je vais te montrer une des dernières campagnes, donc une sortie cette année.

[Spot publicitaire Vinted jeune adulte]

[C] Connais-tu la plateforme dont parle ce spot publicitaire ?

[M] Oui.

[C] Via quel moyen l'as-tu connue ?

[M] Par des amis. Ils en ont parlé et j'ai voulu essayé.

[C] Est-ce que tu es membre ?

[M] Oui.

[C] Est-ce qu'il y a une raison particulière qui t'a poussé à t'inscrire ?

[M] Oui, plus la sécurité au niveau bancaire.

[C] Et toi, ce spot tu l'avais déjà vu quelque part ?

[M] Oui, à la télé.

[C] Et pour toi, est-ce que ça reflète la façon dont tu consommes sur Vinted ?

[M] Un petit peu, oui. Je trouve que ça montre bien comment vendre et acheter sur la plateforme.

[C] Et pour toi, est-ce que Vinted a changé la façon que tu as de consommer de la seconde main par rapport à avant que tu t'inscrives sur la plateforme ?

[M] Oui, je pense.

[C] Tu penses que ça a rendu plus accessible la seconde main ?

[M] Oui, c'est justement ça.

[C] Et donc concrètement, ton changement de consommation s'est traduit comment ?

[M] Ben j'ai plus confiance en fait. Je sais qu'il y a peu de risques d'avoir des gros problèmes sur la plateforme et je sais que c'est bien fait.

[C] Comment décrirais-tu Vinted à un ami ?

[M] C'est une plateforme où on peut vendre et acheter des produits de seconde main donc qui ont soit déjà été porté soit pas porté, en fonction de leur état. Je trouve que c'est vraiment bien comme plateforme niveau transfert entre le vendeur et l'acheteur, c'est bien sécurisé.

Habitudes d'achat sur la plateforme (Dégagement des motivations et freins principaux)

[C] Est-ce qu'il t'arrive d'acheter sur Vinted ?

[M] Oui.

[C] A quelle fréquence ?

[M] Je dirai une fois par mois.

[C] Est-ce que tu consultes la plateforme tous les jours ?

[M] Non pas tous les jours.

[C] Pour qui sont les articles que tu y achètes (Soi-même, famille, amis, cadeaux,...) ?

[M] Pour moi.

[C] As-tu déjà acheté des cadeaux sur Vinted ?

[M] Non plus.

[C] Toujours par rapport aux magasins traditionnels et en gardant en tête ce que tu as dit avant, est-ce qu'il y a des raisons qui te poussent à acheter sur Vinted plutôt qu'ailleurs ?

[M] Oui, parfois je trouve que les articles sont forts chers pour ce que c'est. Je préfère acheter alors sur Vinted à quelqu'un qui ne l'a pas forcément porté et je l'aurai moins cher. C'est quand même mieux je trouve.

[C] Et donc, tu dis « je peux quasiment tout trouver sur Vinted de ce que je vois ailleurs ? »

[M] Ouais c'est ça.

[C] Et justement, par rapport aux magasins de première main, est-ce qu'il y a une raison qui te pousserait à ne pas acheter sur Vinted ?

[M] Peut être parfois l'état dans lequel l'article est ; si une personne n'est pas très honnête au niveau de l'état. C'est rare mais il y a aussi des certains trucs qui sont introuvables.

[C] Ah oui, les collections limitées et tout ça ?

[M] Oui, toujours ça un petit peu.

[C] Est-ce qu'il y a des articles que tu n'achèterais pas du tout sur Vinted ?

[M] Les articles de marque.

[C] Tu as peur que ce soit de la contrefaçon ?

[M] Oui un peu.

[C] Et par rapport aux autres canaux d'occasion (friperie,...), est-ce qu'il y a une raison qui te pousserait à ne pas choisir Vinted ?

[M] Pour les articles de marque, j'irai plutôt en friperie car je suis plus sûre de la qualité des articles et c'est plus rapide aussi.

Dimension économique (Motivation économique)

[C] Le budget mensuel, tu as déjà répondu. Tu as dit plus ou moins 20 euros par mois c'est ça ?

[M] Oui c'est ça.

[C] Par rapport à tes dépenses totales de vêtement, tu dirais que les achats Vinted représentent combien ?

[M] Ah ça dépend du mois, mais parfois je peux acheter que sur Vinted.

[C] Donc parfois 100 % ?

[M] Ouais c'est ça, parfois il y a des mois où j'achète que sur Vinted.

[C] Et avant que tu achètes sur Vinted, ton budget était pareil ou plus bas ou plus haut ?

[M] Non il était pareil.

[C] Au niveau de la somme maximale que tu peux mettre pour un article de seconde main, tantôt tu avais dit 60 euros, pour Vinted tu es toujours sur 60 euros ?

[M] Oui, plus ou moins.

[C] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués en magasin de première main ?

[M] Je trouve que c'est cher.

[C] Aviez-vous cette vision des choses avant de vous inscrire sur la plateforme ?

[M] Moins.

[C] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués dans les autres canaux d'occasion (brocante, friperie,...) ?

[M] Friperie ça dépend ; je trouve que parfois c'est encore un peu cher. Et brocante, oui c'est moins cher mais pour moi brocante c'est pas cher de base.

[C] T'arrive-t-il de discuter du prix avant d'acheter un article ?

[M] Oui.

[C] Le fais-tu à chaque fois ?

[M] Oui.

[C] Tu te dis toujours qu'il y a moyen d'avoir l'article moins cher ?

[M] Oui c'est ça.

[C] As-tu des techniques et astuces pour faire des « bonnes affaires » sur Vinted ?

[M] J'achète en lot. Sinon non pas spécialement.

[C] Que penses-tu du rapport qualité prix des articles vendus sur Vinted ?

[M] Pour la plupart des articles que j'ai achetés, je le trouve correct.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue

[C] Comment utilises-tu la plateforme Vinted ? Est-ce vraiment quand tu dois faire une recherche spécifique ou tu regardes de temps en temps ?

[M] Souvent c'est quand je dois faire une recherche spécifique mais il arrive aussi que je regarde. Mais je vais quand même plutôt aller sur la plateforme quand je cherche quelque chose.

[C] Que penses-tu de l'interface d'utilisation de Vinted (autant sur PC que sur mobile) ? Es-tu satisfaite ?

[M] Oui, c'est super simple.

[C] Est-ce que tu trouves que la plateforme est plaisante à utiliser ?

[M] Oui vraiment.

[C] et est-ce que tu es satisfaite des fonctionnalités qu'elle propose ?

[M] Aussi oui.

[C] Que penses-tu des services intégrés dans la plateforme comme le paiement différé ou l'envoi de colis ?

[M] Eh ben je trouve que justement là-dessus c'est un point fort de l'application. Je trouve que le principe est vraiment bien et je trouve que c'est vraiment ça qui fait que l'application se démarque des autres.

[C] Donc pour toi c'est vraiment un facteur déterminant pour que tu t'inscrives sur la plateforme ?

[M] Oui vraiment.

[C] Et donc pourquoi ces facteurs-là ?

[M] Bah oui en fait c'est beaucoup plus facile. Quand je veux vendre quelque chose, il faut juste imprimer une feuille, c'est super facile.

[C] Et tu m'as dit aussi au niveau sécurité c'était bien ?

[M] Oui c'est vraiment pratique et super bien.

[C] Que pensez-vous de la diversité du catalogue de Vinted ?

[M] Quand tu dis diversité tu parles de quoi ?

[C] Diversité des articles présents donc les catégories, le nombre d'articles, le type d'articles...

[M] Nombre d'article je trouve ça suffisant mais peut-être catégorie d'article il y a moyen d'affiner.

[C] Et donc actuellement, il y a 100 000 millions d'articles sur le catalogue Vinted, est-ce que ça t'étonne ?

[M] Non ça m'étonne pas.

[C] Tu ressens ce nombre ?

[M] Oui, ça m'étonne pas que ce soit vraiment grand.

[C] Es-tu satisfait de la diversité des tailles disponibles sur la plateforme ?

[M] Moi j'ai une taille basique donc je trouve facilement.

[C] Et tu trouves facilement dans tous les autres canaux d'achat ?

[M] Oui en général sauf justement comme je te le disais tantôt, en friperie, quand il y a 3 modèles ça risque de partir vite mais sur Vinted je trouve assez facilement.

[C] Trouves-tu toujours ce que tu cherches sur la plateforme ?

[M] Oui quand même en général oui.

[C] Et si tu le trouves pas, est-ce que tu vas te dire « oh ben tant pis je vais l'acheter en neuf » ?

[M] Non parce que justement c'était pas le but. Je le cherche sur Vinted pour le trouver moins cher que dans le neuf donc ça ne servirait à rien.

[C] Et donc si tu n'achètes pas en neuf, tu vas peut être chercher une alternative qui ressemble mais toujours sur Vinted ?

[M] Non, ça je dis tant pis.

[C] Comment trouves-tu les catégories et les filtres mis à disposition par Vinted ?

[M] C'est super bien.

[C] Ça t'aide à trouver ce que cherches ?

[M] Oui ça m'aide vraiment à faire des recherches facilement.

[C] Et donc toi avec les filtres, fais-tu des comparaisons d'articles ?

[M] Un petit peu, de temps en temps.

[C] Et t'estimerais à combien le temps que tu passes à chercher ?

[M] Environ 10 à 20 minutes pour bien comparer, bien chercher un article.

[C] Et après 20 minutes tu fais un achat ?

[M] En général, quand je recherche et que je compare c'est qu'il y a plusieurs fois l'article qui m'intéresse. Je regarde vraiment au niveau du prix et donc après les 20 minutes, en général j'achète.

[C] Comment évalues-tu cet effort de recherche ? Est-ce pénible ?

[M] Ah non j'aime bien. Ça m'amuse.

[C] Tu trouves que c'est agréable de chercher l'article ?

[M] Oui. Je trouve que c'est super facile encore une fois. Peut-être un truc qui serait bien c'est juste pouvoir trouver des articles avec des références.

[C] Oui c'est vrai qu'en général les références sont mises sur les étiquettes donc il suffirait juste de la recopier.

[M] Oui c'est ça et après toi tu peux juste chercher par référence. Je me disais que c'était vraiment un truc qui manquait mais après c'est pas de la faute de la plateforme mais plutôt des gens qui mettent pas tout le temps les références.

Caractéristiques des articles achetés

[C] Quelles types de vêtements et accessoires de mode y achètes-tu en général ?

[M] Sur Vinted, j'achète beaucoup des jeans, des robes et des lots.

[C] Comment les choisis-tu ?

[M] En général, je sais ce que je veux. Et je cherche aussi beaucoup des chaussures. Je regarde vraiment par filtre de marque que j'aime bien. Les chaussures je vais beaucoup plus regarder de temps en temps tandis que les jeans etc c'est plus « je vais car j'en ai vu un au magasin ». Alors que les chaussures je vais plus regarder sur la plateforme.

[C] Lorsque que tu cherches un article, quels sont les critères que tu prends en compte avant de procéder à l'achat ?

[M] Je regarde d'abord la qualité d'abord.

[C] Et es-tu motivé par un besoin spécifique ?

[M] Bah moi je me dis au final que je peux acheter moins cher des articles que j'aurai payé beaucoup plus cher en magasin. Pour les jeans, je sais que c'est des habits que j'abime vite. Et la dernière fois j'ai pu acheter 3 jeans pour le prix d'un et je trouve ça super pratique. Les jeans c'est pour moi des articles qui coutent quand même cher et que j'abime vite.

[C] Et donc en général tu cherches vraiment des choses dont tu as besoin ?

[M] Oui c'est ça.

[C] Et ça t'arrive d'acheter juste pour suivre une tendance ?

[M] Non moins quand même.

[C] Et recherches-tu également des vêtements que vous avez repérés en magasin ?

[M] Oui.

[C] Et ça t'arrive souvent de faire ça ?

[M] Oui la plupart du temps sur Vinted je fais ça.

[C] Cherches-tu parfois aussi des pièces uniques ou originales ?

[M] Non, jamais.

[C] Des pièces Vintage ?

[M] Non plus.

[C] Achètes-tu des vêtements qui te rappellent des souvenirs particuliers (jeunesse,...) ? Style tu avais un t-shirt à 15 ans que tu adorais et tu veux racheter le même ?

[M] Non.

[C] Cherchez-vous à racheter des pièces que vous possédiez déjà mais qui sont abîmées ?

[M] Non plus.

[C] Achètes-tu des pièces dans le but de les customiser par la suite ou pour récupérer le tissu?

[M] Non plus.

Frein sécuritaire – hygiène

[C] Quels sont vos impératifs sur l'état des articles achetés ?

[M] Moi en général j'aime bien acheter quand c'est très bon état.

[C] Tu vas jamais en dessous ?

[M] Non.

[C] Pourquoi ?

[M] Parce que je pars de le principe que quand c' est très bon état, déjà ça ne l'est pas forcément tout le temps. J'ai pas envie d'acheter des vêtements que je pourrais mettre moins longtemps.

[C] Ok donc tu cherches vraiment la durabilité derrière quand tu achètes.

[C] Y-a-t-il des articles que tu te dis « ah ça niveau hygiène ça va pas » ? Style des chaussures qu'on voit qu'elles ont déjà été portées beaucoup ?

[M] Sur la photo, si on voit qu'elles sont fort sales alors oui mais sinon non.

[C] Pour toi, l'hygiène c'est pas forcément un facteur qui rentre en compte ?

[M] Bah par exemple, pour un t-shirt déjà porté, je sais que je le lave et voilà.

Propension à l'achat de fast-fashion

[C] Achètes-tu des vêtements de fast-fashion (Zara, Mango, H&M, Shein,...) sur Vinted ?

[M] Oui.

[C] Avais-tu l'habitude d'acheter ces vêtements dans les canaux du neuf ?

[M] Oui aussi.

[C] Et avais-tu l'habitude d'acheter ces marques dans d'autres canaux d'occasion ?

[M] Non.

[C] Quelle part de tes achats sur Vinted représente les articles de fast-fashion ?

[M] Je dirai presque 95%.

[C] Achètes-tu aussi des vêtements de marque ?

[M] Quand tu dis marque tu entends quoi ?

[C] Des marques comme Levis, ..

[M] Non c'est plus rare alors.

[C] Il y en a pas une qui te vient en tête ?

[M] Dans les chaussures si, tout ce qui est Nike, Adidas,...

[C] Est-ce que ces marques-là tu as l'habitude de les acheter dans les canaux du neuf ?

[M] Oui.

[C] Et dans d'autres canaux d'occasion ?

[M] Non.

[C] Donc pour toi les articles de marque c'est les 5% des achats qu'il reste sur Vinted ?

[M] Oui c'est ça.

[C] Vinted t'a-t-elle fait découvrir de nouvelles marques que tu ne consommais pas auparavant ?

[M] Non. Toutes celles que j'achète j'en avais déjà entendu parlé.

[C] Et la plateforme est-elle également un moyen de te permettre d'acheter des articles que tu ne pouvais pas acheter neufs (luxe, magasin non présent en Belgique,...) ?

[M] Non pas vraiment. Parce que je vais pas forcément dans ce domaine-là, ça m'intéresse pas plus que ça.

[C] La question c'était « as-tu - profité de Vinted pour remplacer vos vêtements de fast fashion par des vêtements de marque ? » mais toi non du coup ?

[M] Non vraiment. Non je cherche justement des vêtements de fast-fashion.

Caractère social et communautaire

[C] Trouves-tu que Vinted possède des points communs avec des réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram ?

[M] Il y a une petite base mais pas tellement.

[C] Pourrais-tu me citer ces points communs que tu trouves ?

[M] Que tu puisses communiquer avec une personne. Le fait que tu aies des abonnés et des abonnements qui boostent ton compte et c'est tout je pense.

[C] Utilises-tu la message instantanée sur Vinted ?

[M] Oui.

[C] Pour quelles raisons ?

[M] Plutôt pour trouver des informations sur le produit.

[C] Est-ce que ça t'arrive de discuter pour d'autres choses ?

[M] Non, c'est vraiment juste pour la vente.

[C] Est-ce que tu savais qu'il existait un forum sur Vinted ?

[M] Oui, je savais.

[C] Et tu l'as déjà utilisé ?

[M] Non.

[C] Pourquoi ?

[M] Parce que de base, les forums c'est pas trop mon truc.

[C] Les utilisateurs de Vinted s'appellent « Vintie » entre eux, as-tu le sentiment d'appartenir à cette communauté ?

[M] Moi non mais je peux comprendre que des personnes oui.

[C] Pourquoi ça ?

[M] Car ces personnes entre elles ont énormément d'habitudes et que je suis sûre qu'il y a moyen de passer des heures sur cette plateforme.

[C] Regardes-tu des vidéos pour « mieux vendre/acheter sur Vinted » sur Youtube, Instagram, etc...

[M] Oui.

[C] Pourrais-tu me donner un exemple concret ?

[M] Pour mieux vendre, il faut mettre des articles tous les deux jours, faire des photos portées, booster son compte de temps en temps,...

[C] As-tu fait de chouette rencontres sur Vinted ?

[M] Bof non pas vraiment, ça m'arrive de parler aux gens qui sont contents de l'achat ou de la vente mais sans plus.

Colis : logistique (Utilité fonctionnelle + impact environnemental)

[C] Que penses-tu du système d'acheminement par colis ?

[M] C'est simple.

[C] Et les délais de livraison ?

[M] Un peu long mais ça reste raisonnable. Mais comparé à certains autres sites pas en seconde main c'est sûr que c'est un peu plus long.

[C] T'est-il déjà arrivé de ne pas acheter sur Vinted car les délais de livraison étaient trop long ?

[M] Non pas vraiment.

[C] Que penses-tu de la localisation des points relais autour de vous ?

[M] Je trouve que c'est bien, il y en a pas mal autour de moi.

[C] Te fixes-tu un périmètre d'achat autour de votre position ? Faites-vous attention à la provenance de l'article ?

[M] En général, c'est souvent en France. Quand c'est des pays où la langue est différente, je le fais pas forcément.

[C] Et donc c'est plus pour le frein de la langue ?

[M] Oui c'est ça. J'ai déjà acheté une ou deux fois mais automatiquement je vais d'office vers le français. Je préfère discuter avec le vendeur en Français.

[C] Penses-tu que Vinted pourrait trouver des alternatives à cet envoi par colis ?

[M] Non car d'un côté, vu que Vinted n'impose rien au niveau des emballages, tu peux vite récupérer ce que tu as chez toi.

[C] Ah donc tu parles des boîtes pour envoyer ?

[M] Ah oui toi tu parlais du moyen de livraison ?

[C] Oui c'est ça, s'ils pourraient trouver un autre moyen de livraison ?

[M] Ah alors, pour moi les colis c'est bien.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets (Frein hédoniste – malaise psychologique + Perte utilité financière si réduction de prix)

[C] Quel sentiment ressens-tu lorsque tu ouvres tes colis ?

[M] Je suis contente.

[C] Pour toi, est-ce comparable au sentiment que tu ressens lorsque vous déballer un colis contenant un article neuf (acheté sur Zalando par exemple ?)

[M] Oui. J'ai vraiment le sentiment de découvrir quelque chose de nouveau.

[C] Ok donc la surprise. Ressens-tu autre chose ?

[M] Oui c'est ça l'excitation, la surprise.

[C] As-tu déjà été déçue à l'ouverture d'un colis ?

[M] Non, j'ai eu de la chance je n'ai jamais été déçue.

[C] Tes achats sur Vinted sont-ils parfois une source d'inquiétude ?

[M] Oui, de temps en temps.

[C] Quand ça ?

[M] Dès que c'est un peu plus cher.

[C] Tu as peur de ne pas en avoir pour ton argent ?

[M] Oui ou qu'il y ait un malentendu et que la personne ne soit pas honnête.

[C] Ok donc tout ce qui est arnaque etc ?

[M] Oui un peu.

[C] Ressens-tu du stress à l'idée qu'un article ne soit pas conforme quand vous ouvrez un colis ?

[M] Oui un peu.

[C] Cette part de stress par rapport à l'excitation d'ouvrir le colis, tu l'estimerais à combien ?

[M] 10%

[C] Donc ce n'est pas un sentiment dominant ?

[M] Non, c'est juste humain de se dire « j'espère que ça sera bien ».

[C] Ok, donc pour toi c'est plus une source d'excitation que d'angoisse.

[C] Quand tu achètes des vêtements sur Vinted, ressens-tu du stress à l'idée qu'ils puissent ne pas durer dans le temps ?

[M] Oui.

[C] Et comment tu fais pour éviter ça ?

[M] Je veux vraiment être sûre de l'état des articles donc je pose des questions, je regarde vraiment les photos. Après, on peut toujours tomber sur une mauvaise surprise mais bon.

[C] T'est-il arrivé de ne pas porter un article acheté car tu avais la sensation qu'il ne t'appartenait pas (odeur de l'ancien propriétaire,...) ?

[M] Non, jamais.

[C] As-tu déjà regretté un achat sur Vinted ?

[M] Non, jamais.

Protection acheteur (Frein sécuritaire + utilité de la protection acheteur)

[C] Maintenant, on va plutôt parler de la protection acheteur.

[C] As-tu déjà rencontré un problème sur cette plateforme (arnaque, perte de colis,...) ?

[M] Non j'ai jamais eu de problème.

[C] Et comment trouves-tu la protection acheteur ?

[M] Pour le coup, je ne sais pas trop dire vu que j'ai toujours eu beaucoup de chance. Mais je pense que ça fait le travail.

[C] Savais-tu que tous les litiges étaient gérés depuis le siège lituanien ?

[M] Oui ça je savais.

[C] Et qu'est-ce que tu en penses, ça t'étonne ?

[M] Non puisque de base l'application vient de Lituanie donc non.

[C] Savais-tu qu'une association française de défense des consommateurs jugeait cette protection acheteur illégale ?

[M] Non mais pour moi c'est pas illégal. Je vois pas comment ils pourraient faire tourner le site s'ils ne gagnaient pas un peu d'argent. Il faut quand même que le site puisse vivre et que les gens qui travaillent puissent vivre.

[C] Et toi, serais-tu prête à utiliser la plateforme sans protection acheteur ?

[M] Non, vraiment pas.

[C] Que penses-tu du système d'évaluation mis en place sur la plateforme ?

[M] C'est bien aussi car ça permet de vraiment comprendre la personne, pour voir si elle est fiable.

[C] Et donc tu consultes toujours les évaluations avant d'acheter ?

[M] Oui, vraiment toujours.

Regard des autres (frein d'affiliation)

[C] Ton entourage sait-il que vous utilisez Vinted ?

[M] Oui.

[C] Parles-tu de tes achats Vinted autour de toi ?

[M] Oui j'aime bien.

[C] Aimes-tu partager vos bons plans Vinted avec tes amis ?

[M] *Oui j'aime bien en parler avec eux.*

[C] As-tu peur du regard des autres quand tu dis que tu utilises Vinted (Revenus modestes, radins,...) ?

[M] *Non, pas du tout.*

[C] Est-ce qu'il t'arrive de partager ton profil Vinted sur les réseaux ?

[M] *Non mais c'est plus pour les articles que je mets en ligne. Souvent c'est des trucs un peu démodés donc je préfère pas exposer ça à tout le monde.*

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique (Frein hédoniste)

[C] A quelle fréquence utilisez-vous l'application (journalière / hebdomadaire / mensuel,...) ?

[M] *Je dirai une fois par semaine pour tout regarder mais sinon je vais dessus quand j'en ai vraiment besoin donc quand je recherche quelque chose en particulier.*

[C] Donc si jamais de la journée, tu as un moment d'ennui, tu ne vas pas aller sur l'application ?

[M] *Il y a un moment je le faisais mais là non.*

[C] Ressentez-vous une certaine addiction à la plateforme ?

[M] *Non, pas vraiment.*

[C] As-tu du mal à contrôler la quantité d'achats que vous faites et le temps que vous y passez ?

[M] *Non pas vraiment.*

[C] As-tu déjà dépassé votre budget shopping en raison de la disponibilité d'articles peu chers 24h sur 24h ?

[M] *Non jamais.*

Thème 5 : Consommation responsable

[C] Ok, on va passer au dernier thème.

Impact environnemental (Surconsommation)

[C] En règle générale, diriez-vous que vos achats sur Vinted sont impulsifs, réfléchis ou plutôt longuement réfléchis ?

[M] Pour moi, ils sont beaucoup réfléchis. De base, pour tout article je réfléchis beaucoup comme ça et donc là sur Vinted pareil. Je réfléchis si j'ai besoin de ça etc.

[C] Trouves-tu que tes achats sur Vinted ont eu un impact sur ta garde-robe ?

[M] Un petit peu oui.

[C] Dans quel sens ?

[M] Il y a des choses que j'ai peut-être un petit peu plus.

[C] Ah oui, tu as eu une accumulation ?

[M] Hmm par exemple pour les jeans, si j'aime bien un modèle et que je sais que sur Vinted ça coûte moins cher, je préfère en acheter 2 ou 3 en plus.

[C] Donc c'est vraiment quand tu as une pièce que t'aimes mais c'est des choses que tu sais que tu vas mettre ?

[M] Oui c'est ça. C'est vraiment des trucs dont j'ai besoin.

[C] Trouves-tu que tu renouvelles ta garde-robe plus souvent qu'avant l'adoption de la plateforme ?

[M] Hmm non pas spécialement.

[C] As-tu constaté une augmentation de la quantité de vêtements que tu possédais depuis l'utilisation de Vinted ? Ou au contraire une diminution ?

[M] Un tout petit peu.

[C] Et en pourcentage ça donne quoi ?

[M] Vraiment très peu. Je dirai 5%.

[C] As-tu déjà acheté des vêtements sur la plateforme juste parce qu'ils n'étaient pas chers ?

[M] Non.

[C] Et donc ces vêtements quand tu ne les utilises plus, qu'en fais-tu ?

[M] Quand ils sont vraiment en très mauvais état... Enfin en vrai la plupart du temps ils sont vraiment en mauvais état, c'est des vêtements que j'ai usé. Sinon parfois j'en vends aussi.

[C] Et tu les vends pour quelles raisons alors ?

[M] Soit parce qu'il me plaît pas ou que ce n'est pas la bonne taille.

[C] De même, quand les vêtements achetés sur la plateforme ne te vont pas ou sont défectueux (troués, déchirés,...), qu'en fais-tu ?

[M] Ça dépend du degré. Quand on peut encore les porter, souvent on les dépose dans des associations. Si on ne sait plus rien en faire, on les jette alors.

[C] Fais-tu attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes sur la plateforme ?

[M] Non pas du tout.

[C] Pourquoi ?

[M] Parce que je ne prends pas le temps. J'ai jamais pris l'habitude de le faire.

[C] Donc tu trouves que te renseigner sur les marques ça serait trop chronophage ?

[M] Oui et puis j'ai peur aussi de plus vouloir acheter pour aucune marque si je commence.

[C] T'arrives-t-il de vendre sur vinted ?

[M] Oui.

[C] Quels types d'articles ?

[M] Des vêtements que je ne porte plus et qui sont en bon état, alors je préfère les vendre. En général je vends plutôt des robes, des t-shirts.

[C] A quelle fréquence ?

[M] Environ une fois par mois.

[C] Avant Vinted, que faisais-tu de ce type d'articles ?

[M] Ils restaient dans mon armoire.

[C] Où va cet argent une fois la vente conclue ?

[M] Ça dépend. Quand j'ai besoin de rien acheter, je la récupère et puis quand j'ai besoin d'acheter quelque chose j'achète avec cet argent-là.

[C] Et pour toi, si tu devais faire un ratio entre les deux ?

[M] Je dirai 50/50.

[C] Depuis que tu vends sur Vinted, ta garde-robe s'est-elle désencombrée ?

[M] Un petit peu oui.

[C] Et par rapport à l'augmentation ?

[M] En fait, tout s'est pas encore vendu mais j'ai fait des gros tris. Mais sinon je dirai 50/50. Ça se remplit mais ça se vide aussi.

[C] Donc tu n'as pas une grosse différence ?

[M] Non, je ne trouve pas.

Impact sociétal (Qualité des dons)

[C] Donnes-tu tes vêtements dans les bulles à vêtements autour de chez toi ou directement dans les magasins tels que Terre, Oxfam, la Croix Rouge... ?

[M] Oui, dans les bulles à vêtement.

[C] Si oui, trouvez-vous que votre comportement face à ces dons a changé depuis l'arrivée de Vinted ?

[M] ça dépend, ce qui est en bon état, je vais le vendre. Et ce qui est en moins bon état, je vais...

[C] Le donner ?

[M] Hmm non. Au final c'est vrai, je donne peut-être moins qu'avant. Je vends à la place.

[C] Et donc comment décides-tu quels articles vont être vendu et quels articles vont être donnés ?

[M] Si c'est démodé, je vais plutôt le donner. Et il y a des trucs que j'ai porté une fois, je vais plutôt le revendre.

[C] Et donc, des vêtements que tu donnais avant, tu auras plus tendance à les vendre maintenant ?

[M] Oui, je pense peut-être.

Engagement envers la consommation responsable

[C] Que penses-tu de la crise climatique et sociétale que nous traversons actuellement ?

[M] Ça m'angoisse un petit peu.

[C] T'es-tu renseigné sur le sujet (rapport du GIEC, podcasts,...) ?

[M] Oui.

[C] Quoi par exemple ?

[M] Pas forcément des podcasts mais plutôt des vidéos sur le sujet.

[C] Ta consommation de vêtement s'est-elle éloignée des canaux traditionnels pour cette raison ?

[M] Oui, j'essaie de moins acheter.

[C] Au quotidien, fais-tu des petits gestes pour changer les choses à votre échelle ?

[M] Oui, ça oui.

[C] Qu'est-ce que tu fais par exemple ?

[M] Pour les plastiques, j'essaie d'éviter. Le gaspillage aussi.

[C] Trouves-tu que ces petites gestes du quotidien peuvent faire changer les choses ?

[M] A mon échelle non mais si tout le monde le fait, alors oui ça pourrait. Je sais que moi ce que je fais ça va pas changer le monde mais si moi je le fais pas, alors pourquoi les autres le feraient et donc avec mon petit geste, il aura pas d'effet direct mais il y aura peut-être un effet global.

[C] Trouves-tu que ta façon de consommer a un impact sur autrui ?

[M] Oui je pense.

[C] Trouves-tu que tu pourrais améliorer le bien-être des travailleurs par exemple ?

[M] Oui je trouve, car si je limite ma consommation, je pourrai peut-être limiter la production.

[C] Trouves-tu que l'industrie de la mode joue un rôle dans cette crise ?

[M] Oui je pense.

[C] A quel niveau ?

[M] Bah il y a trop. Trop de tout. C'est pas une nécessité. C'est pas un besoin, on n'a pas besoin de ça pour survivre. Il y a trop de consommation.

[C] Comment caractériseriez-vous votre consommation de vêtements à l'heure actuelle ?
Modérée, excessive, ... ?

[M] Modérée.

[C] Changeriez-vous quelque chose à votre consommation actuelle d'articles de mode ?
Souhaitez-vous la faire évoluer ?

[M] Je pense que j'achèterai peut être un peu plus mais aussi un peu plus cher pour être sur que ça dure longtemps.

[C] Avez-vous entendu parler de l'impact environnemental et éthique de la fast-fashion ? Par exemple le drame du Rhana Plaza ?

[M] Oui et aussi pour la marque Shein.

[C] Et toi, qu'est-ce que t'en penses, ça te fait réfléchir ?

[M] Oui c'est vrai qu'on achète des marques qui sont peut-être pas forcément très réglo...

[C] Mais toi ça t'empêche pas d'en acheter ?

[M] Non je le fais quand même.

[C] Et est-ce que tu savais qu'au-delà de l'impact éthique sur l'environnement ? Par exemple, juste ce qui est colorant etc pour les vêtements c'est 20% de la pollution d'eau douce dans le mode ? Est-ce que ça te fait réfléchir ?

[M] En fait pour les colorants etc j'ai du mal à voir quoi changer pour que ce soit plus écologique.

[C] Bah en fait c'est surtout l'effet de la quantité.

[M] Oui je crois qu'au final, même si je dépense pas beaucoup, je pourrais encore réduire.

[C] Mais donc toi tu ne trouves pas que tu participes à cette surconsommation ?

[M] Non, j'achète vraiment pas beaucoup.

[C] Depuis quelques années, le concept de consommation responsable a fait surface, pour vous, tu le définirais la consommation responsable ?

[M] C'est consommer tout en respectant l'environnement et le côté social avec les travailleurs.

[C] C'est ça en fait. Il y a l'aspect environnement mais ça englobe vraiment ce côté social avec une envie d'empêcher les inégalités, de ne pas faire de tort à autrui et aussi préserver la planète pour le futur.

[M] Ok je vois.

[C] Et donc pour toi, dans le secteur de la mode, comment traduirais-tu ce comportement responsable ?

[M] Le consommateur achèterait en voyant l'origine du produit, la distance avec le pays et le comportement du pays par rapport aux habitants et aux conditions de travail. Acheter moins aussi. Vraiment s'informer sur comment sont faits les vêtements etc.

[C] Maintenant que tu en sais plus sur le sujet, pour vous, trouves-tu qu'en utilisant Vinted et en achetant des articles de seconde main, tu fais preuve d'une consommation responsable ?

[M] Oui, je trouve.

[C] Pour quelles raisons ?

[M] Ben je trouve que cet argent, que j'aurai peut-être mis pour un nouveau jeans, je le mets pour un jeans qui a été déjà utilisé. Donc c'est pas un jean qui sera produit en plus.

[C] Donc toi tu as vraiment remplacé une partie de tes achats de neuf par des achats Vinted ?

[M] Oui, vraiment.

[C] La seconde main connaît un véritable regain de popularité ces dernières années et particulièrement ces derniers mois, qu'en penses-tu ?

[M] Je trouve que c'est bien car même s'il y a des extrêmes vu que c'est moins cher et qu'on pourrait acheter tout autant voir plus qu'avant. Donc dans ce cas-là ça ne règle pas forcément le problème.

[C] Mais toi tu ne trouves pas que tu es dans ce cas-là ?

[M] Non en fait je ne suis vraiment pas dépensière. J'achète rarement. Mais bon par exemple, un jeans que j'aurai payé 35 en neuf, je vais peut-être plutôt acheter 3 jeans à 10 euros mais je sais que je vais mettre longtemps. Mais c'est des trucs qui me sont nécessaires donc je préfère l'acheter en lot. Et donc ça me coûte moins cher.

[C] Et donc toi t'es mitigée par rapport à la popularité de la seconde main ?

[M] D'un côté il y a des abus mais c'est aussi beaucoup de positif. Je dirai que c'est 80% de bon avec le fait de ne pas produire du neuf.

[MOT DE CONCLUSION]

[C] Alors voilà, on arrive à la fin de l'entretien, je vais te poser 3 dernières questions générales.

[C] Vinted-a-t-elle fait évoluer ton mode de consommation ?

[M] Oui, je pense.

[C] Depuis que tu fréquentes Vinted, trouves-tu que tu fréquentes moins la filière du neuf ?
Pouvez-vous m'en dire plus ?

[M] Moui. En fait c'est pas que je les fréquente moins mais je vais moins acheter.

[C] Parce que tu vas acheter les articles que tu as vu là-bas ?

[M] Oui c'est ça.

[C] Mais du coup tu ne trouves pas que c'est un problème ? Vu que tu vas voir ce qu'il y a en magasin et que t'achètes à une personne qui l'a acheté il y a très peu de temps vu que c'est la même collection, que tu participes au circuit de surconsommation ?

[M] Ah je me suis jamais posée la question. Je me dis juste « ah elle le porte pas, je vais l'acheter ». Je ne m'étais jamais posée la question dans ce sens-là.

[C] Donc pour toi, tu fais du repérage en magasin et t'achètes sur Vinted ensuite.

[M] Oui totalement.

[C] Et depuis que tu fréquentes Vinted, trouves-tu que tu fréquentes moins les autres canaux de seconde main (Friperies, brocantes,...) ?

[M] Après les friperies et les brocantes, de base, j'étais déjà pas fan. Donc j'ai pas forcément vu d'évolution.

[C] Vinted a-t-il changé la donne en matière de seconde main pour toi ?

[M] Ouais.

[C] De quelle façon ?

[M] Je me dis que c'est facile d'accès en fait, on cherchait peut-être tous des excuses alors que c'est facile d'acheter en seconde main.

[C] Donc tu trouves que les gens n'ont plus d'excuse pour ne pas acheter de la seconde main ?

[M] Oui c'est ça.

[C] Et donc pour toi, le principal frein à la seconde main c'est vraiment y avoir accès ?

[M] Oui c'est ça, je ne connaissais pas forcément les endroits et pour les autres sites de seconde main, je n'avais pas vraiment confiance en les moyens de paiement.

[C] Donc voilà, on est désormais à la fin de cet entretien. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé. Les informations que tu m'as fournies me seront précieuses.

Avant que nous nous quittions, souhaites-tu ajouter quelque chose qui n'aurait pas été abordé jusqu'à présent ?

[M] Hmm, parfois je vois sur Vinted le côté fort contrefaçon ou encore revendre les choses plus chers que le prix d'achat.

[C] Tu as un peu peur de l'abus et des arnaques ?

[M] Pas un peu peur mais ça a tellement pris de l'ampleur et comme quand toute chose prend de l'ampleur, il y a ce côté « mauvais » qui ressort.

[C] Ok, voilà c'est fini. Je te remercie une dernière fois et je te souhaite une bonne journée.

Informant n° 2

Sarah

25 juin 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[C] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer environ 1 heure, ça va dépendre un peu de ce que tu as à dire sur le sujet. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Bien entendu, tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

[C] As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[S] Non.

[C] Avant que nous commencions, acceptes-tu que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[S] Oui.

Thème 1 : A propos de vous

[C] Le premier thème, c'est te présenter en quelques mots.

[S] Je m'appelle Sarah, j'ai 27 ans. J'habite à Mons. Je travaille dans la communication. Voilà.

[C] Quelles sont les valeurs qui te guident dans les choix que tu effectues dans votre vie de tous les jours ?

[S] Euh oui. Je pense que je suis quelqu'un de très honnête de un. Et de deux, je fais très attention à l'écologie dans mon quotidien. J'essaie d'acheter moins de plastique. De faire attention à la mode éthique etc.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] Justement, quel est le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[S] J'ai acheté un maillot pour cet été.

[C] C'était quand ?

[S] C'était il y a deux semaines.

[C] Et où tu l'as acheté ?

[S] En ligne.

[C] Et c'était planifié ?

[S] Euh oui, j'avais besoin d'un maillot.

[C] Quand vous réalisez tes achats de vêtements ou d'articles de mode, quelles sont les principes qui te guident ? Tu as parlé de mode éthique, quelle a été ta démarche ?

[S] En fait, c'est venu petit à petit. D'abord mes copines me parlaient d'écologie, autour de moi on en discutait. Et donc j'ai commencé un peu à me renseigner de mon côté car je suis quelqu'un d'ouvert sur différents sujets. Et en me renseignant, j'ai regardé un jour un reportage sur la mode en général, sur la fast-fashion et ça m'a vraiment alarmé. Je me suis dit qu'il fallait un peu choisir ses combats. Quand on veut un peu être « écolo » c'est difficile d'être sur tous les fronts, de réduire sa consommation de viande, de plastique, de vêtements,... Il y a beaucoup de points sur lesquels on pourrait s'attarder mais c'est un peu difficile quoi. Je ne pourrai pas passer de tout à rien du jour au lendemain. Donc j'ai choisi un combat qui n'impacte pas mon compagnon aussi. Parce que si je commence à être végétarienne, là ça va peut-être être plus difficile pour notre vie de couple alors que là, la mode éthique ça n'impacte que moi. Je peux choisir les vêtements que j'ai envie d'acheter, je peux choisir là où j'ai envie de les acheter et en regardant les reportages, ça m'a vraiment frappé donc ça a commencé à me tenir à cœur. J'ai commencé à faire attention.

[C] Et à côté de cet aspect éthique des vêtements, est-ce qu'il y a d'autres choses auxquelles tu fais attention quand tu choisis tes vêtements ?

[S] Eh ben en fait l'aspect éthique ça englobe différents points. De savoir où le vêtement est produit et surtout comment est-ce qu'il est produit. Donc en fait il y a différents points. Est-ce que le tissu en tant que tel peut être polluant pour la planète enfin la façon donc il a été créé. Mais aussi est-ce que les personnes qui le fabriquent sont des personnes rémunérées correctement, dans des pays européens ou alors c'est vraiment l'enfer quoi. Déjà là, il y a différents points d'attaque et bon ben parfois c'est l'un, parfois c'est l'autre quoi.

[C] En général, où achètes-tu vos vêtements, chaussures et accessoires ?

[S] Je les achète en ligne parce que je connais pas ou n'ai pas l'habitude d'aller dans des boutiques physiques de vêtements écoresponsables près de chez moi. Donc je regarde en ligne.

[C] Est-ce que c'est aussi en raison qu'il y en ait peu près de chez toi que tu n'y vas pas ?

[S] Ben si il y en a dans le coin, soit je ne les connais pas soit c'est pas trop à mon goût. Et donc c'est un choix d'aller en ligne.

[C] A quelle fréquence achètes-tu des vêtements, chaussures et accessoires ?

[S] Ben une pièce tous les deux ou trois mois. Parfois un peu plus, parfois un peu moins selon les besoins.

[C] Qu'achètes-tu le plus souvent ?

[S] De tout, peut-être plus des blouses ou des t-shirts mais ça dépend vraiment de ce dont j'ai besoin.

[C] Est-ce que tu as une part de budget mensuel que tu accordes à ta garde-robe ?

[S] Non.

[C] Donc vraiment, quand tu en as besoin, tu te dis « ah je vais racheter » ?

[S] Oui, c'est ça. Si j'ai pas besoin ou je trouve rien, tant mieux. Après ça peut fonctionner aussi au coup de cœur. S'il y a vraiment un truc que j'adore et que j'en ai pas forcément besoin, je réfléchis bien, parce que c'est toujours cher, fatalement la mode éthique c'est plus cher du coup je réfléchis toujours un peu. Je regarde d'abord sur Vinted pour voir si je ne peux pas trouver. Et sinon, voilà je peux me faire plaisir mais le principe c'est vraiment d'y réfléchir quoi.

[C] Et donc, toi, ton comportement d'achat dans ce secteur a évolué ces dernières années ?

[S] Ouais clairement. Hmm en fait non, je peux pas dire que j'achète beaucoup plus de pièces qu'avant car j'ai toujours été difficile en terme de choix. Même quand j'allais faire du shopping dans tous les magasins de fast-fashions avec mes sœurs, je revenais pas avec grand-chose parce que j'ai difficile à aimer les vêtements. Et je n'achète pas si je flashe pas car je sais que sinon je le porterai jamais. Et j'ai vraiment pas envie. Je suis un peu radine sur les bords et j'ai pas du tout envie de dépenser des sous pour un truc que je ne mettrai pas. Donc on peut pas dire qu'avant j'exagérais dans mon achat mais clairement disons que ma démarche a évolué parce que j'achète pas forcément plus ou moins qu'avant mais j'achète mieux. Je réfléchis et je vais sur des sites qui font attention à tous les problématiques évoquées justement.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[C] Ok, on va passer au thème suivant avec une petite vidéo.

[MONTRER L'EXTRAIT VIDEO SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022 - 19min45 → 20min05]

[C] Donc en fait, il parle d'une femme qui achète tout d'occasion. Le reportage ça raconte que pour ses travaux, elle va acheter d'occasion, sa nourriture, elle l'achète d'occasion. Elle n'achète vraiment plus rien en neuf. Et par exemple pour les vêtements, elle va dans ce genre de boutiques :

[MONTRER L'EXTRAIT VIDEO SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022 - 28min35 → 29min35]

[C] Donc elle, sa façon de consommer c'est ce genre de boutique et ce genre de choses. Toi, qu'est-ce que t'en penses ?

[S] Ben je pense que c'est bien. Après, j'en sais rien en fait. Je ne me suis pas trop renseignée là-dessus. Je me dis « est-ce que ces boutiques ça devrait pas être réservé à des personnes qui ont vraiment besoin d'acheter des vêtements pas chers et qui n'ont pas les moyens de s'habiller avec des vêtements plus chers ». Je sais pas. En tout cas, moi ce n'est vraiment pas des trucs qui me tentent. Ça ne me dérange vraiment pas d'acheter d'occasion mais faut voir un peu ce qui s'y trouve. Et aussi, c'est pas le prix qui met une barrière. Bien-sûr, je préfère quand c'est pas cher mais c'est pas parce que c'est 4 euros que j'ai envie d'y aller. Justement, si j'y vais c'est dans une démarche écologique de me dire « ok ben j'achète pas de nouveau vêtements et je vais là ». Et ça cette démarche-là, elle m'intéresserait beaucoup mais la démarche économique, c'est un plus mais c'est pas l'important.

[C] Et donc toi tu pourrais pas adopter ce comportement ?

[S] Je pourrais y aller une fois ou deux mais je ne passerai pas ma vie là quoi.

[C] Et donc, toi, quand tu penses au marché de la seconde main, quels sont les premiers mots qui te viennent à l'esprit ?

[S] Ben les vide-dressings, Vinted,..

[S] Tu parles en termes de magasin ?

[C] Pas forcément, des mots clefs, des idées aussi.

[S] Alors oui c'est ça. Les vide-dressings je trouve ça vraiment cool aussi. Parce qu'on a tous dans nos dressings des pièces qu'on ne met jamais et qui sont neuves et c'est quand même plus simple à vendre que sur une plateforme. Sur Vinted par exemple, tout le monde fait des photos mais c'est un peu compliqué de voir vraiment alors qu'en vide-dressing ça serait hyper chouette quoi. J'y vais pas souvent car j'en entends pas beaucoup parlé mais voilà.

[C] Donc à organiser peut-être ?

[S] Oui c'est ça. Je te dis j'ai plein de vêtements qui sont là.

[C] C'est vrai aussi que ça attire plein de potentiels acheteurs en une fois, c'est pas comme Vinted où tu as une probabilité faible que les gens voient ton article.

[S] C'est ça exactement. A un vide dressing, si ça intéresse la personne, elle va y regarder.

[C] Si tu devais définir la seconde main à une personne qui ne connaît pas le concept, comment le ferais-tu naturellement ?

[S] Disons que c'est des vêtements qui ont été acheté par une personne, qui ont été soit très peu portés, soit un peu portés, soit beaucoup portés et que la personne ne veut plus porter et qu'elle revend à une personne qui ne sera pas le premier acheteur de ce vêtement mais le second acheteur ou le troisième ou le quatrième,... Et le prix dépend de l'état du vêtement.

[C] L'image de la seconde main a beaucoup évolué au cours de l'histoire. Au 20^e siècle, les acheteurs de seconde main étaient vus comme des personnes avec des revenus modestes, que penses-tu de cette affirmation à l'heure actuelle ?

[S] Je comprends qu'avant c'était comme ça et au final c'est un petit peu ce que j'ai dit avec les magasins Emmaüs, j'estime que ça devrait être un peu plus pour les personnes qui ont des besoins différents. Mais si je peux être objective, ces personnes-là, elles ne vont pas dans ce genre de magasin, elles préfèrent acheter en ligne sur Shein ou que sais-je. Mais par contre voilà, dans l'ère du temps, en sachant tout ce qu'on sait sur l'environnement, sur la façon de traiter les couturiers, les petites mains comme on dit, tout est à revoir. Et je pense que la seconde main c'est vraiment génial, il ne faut pas passer à côté.

Habitudes d'achat en seconde main

[C] Et donc toi, achètes-tu des articles de seconde main ?

[S] Oui clairement.

[C] Depuis quand ?

[S] Depuis 2 ans, 3 ans.

[C] Y-a-t-il une raison particulière qui vous a fait adopter l'achat de seconde main ?

[S] Ben oui, je me dis que si tout le monde se met à la seconde main, il y aura peut-être une réduction de la production de vêtements. Parce que le nombre de personnes qui achètent des vêtements et qui ensuite laissent l'étiquette dessus et ne le portent jamais et puis après ça part dans des bennes pour l'Afrique, je suis un peu dubitative. Du coup je me dis, si moi

j'adore ce vêtement ; ben l'acheter en seconde main, déjà ça me coutera moins cher et en plus, je me dis que moi je l'ai acheté à un endroit et donc que l'entreprise qui vendait à la base va peut-être réduire ses proportions de créations. Après je pense que c'est totalement utopiste comme idée mais voilà quoi, l'idée est là.

[C] Et donc, le moment de ta prise de conscience écologique coïncide avec ton adoption de la seconde main ?

[S] Oui clairement. Je pense qu'avant ça ne me dérangeait pas d'acheter en seconde main mais je ne faisais pas attention à ça, je ne le faisais pas exprès. Si je voyais un truc qui me plaisait ok mais je n'allais pas à la recherche.

[C] Et donc toi, quels articles achètes-tu en seconde main ?

[S] Euh bah un peu de tout. Sauf pas des jeans parce que les pantalons je trouve ça compliqué, il faut vraiment essayer pour moi en tout cas. Mais sinon tout le reste, les bijoux, les vêtements, les vestes, les chaussures, les t-shirts,... J'achète un peu de tout.

[C] Et où achètes-tu tout ça ?

[S] Eh ben principalement sur Vinted car c'est le plus simple. Mais sinon ça m'est déjà arrivé d'acheter dans des brocantes. A Mons, ils font les Vintage au kilo et je suis déjà allée une fois c'était cool.

[C] Ah j'y suis jamais allée c'est comment ?

[S] C'est genre un énorme truc et il y a des vêtements sur toutes les tables et tu peux un peu regarder et c'est sympa.

[C] Mais donc ça prend beaucoup de temps ?

[S] Ouais c'est ça, il faut vraiment prévoir du temps pour y aller quoi.

[C] Et donc dans ce que tu viens de me citer, est-ce qu'il y a un canal de seconde main particulier que tu préfères ?

[S] Bah c'est pas que je le préfère mais disons qu'il est plus simple. Vinted évidemment, c'est plus pratique. Si je veux quelque chose, je le tape dans la barre de recherche et on me donne tout ce que je veux. Alors que si je dois faire ça dans une brocante ou dans les magasins de vêtements au kilo, ce n'est pas trié par « je veux un-t-shirt vert » donc c'est pas facile.

[C] Et donc, si tu devais classer tes canaux préférés, tu dirais quoi en 1^{er}, 2^e et 3^e position ?

[S] Hmm je sais pas. Vinted c'est vraiment pas mon préféré, c'est juste que c'est plus simple d'aller sur Vinted donc je dirai quand même 1 pour Vinted. En 2, je pense que je préférerais

aller dans un vide dressing de gens que je connais car je connais leur style et je saurai si ça m'intéresse d'y aller ou pas. Et en 3, les vêtements au kilo.

[C] Et est-ce qu'il y a un magasin ou une plateforme de seconde main que tu n'utilises vraiment pas et que tu ne souhaites pas utiliser ?

[S] Backmarket j'utilise pas du tout. Je ne sais pas trop si on vend des vêtements là-dessus mais ça a l'air compliqué.

[C] Et donc tout ce qui est friperie, magasin Emmaus etc, ça te parle ?

[S] Bah en tout cas j'y suis jamais allée. Mais bon après, peut-être faut voir.

[C] Tu n'es pas fermée à l'idée d'y aller ?

[S] Non mais après, je ne sais pas trop si c'est visé pour les gens comme moi.

[C] Tu as peur d'avoir des revenus trop haut pour aller dans ce genre de magasin et du coup priver quelqu'un c'est ça ?

[S] Oui c'est ça, un peu. Mais après, si personne n'y va et que tout reste, alors pourquoi pas.

[C] Et par rapport aux magasins de 1ere main, trouves-tu des avantages à l'achat en seconde main ?

[S] Ben, mon avantage, il est surtout sur le prix et disons qu'après je me sens pas coupable d'avoir acheté un nouveau vêtement. Je dirai pas jusqu'à dire que j'ai fait une bonne action mais je me dis, au moins, j'ai pas fait vivre l'industrie de la mode. Mais après, on peut aussi en discuter sur l'industrie de Vinted, qui devient quand même aussi fast-fashion. T'achètes, tu revends, t'achètes, tu revends,... ça a déjà commencé à dépasser les limites de ce côté-là aussi.

[C] Et donc là tu as cité les avantages, et au niveau inconvénients ?

[S] Ben je peux pas essayer. Je peux essayer et revendre mais c'est une contrainte quoi. Ici j'ai acheté une chemise sur Vinted et elle va pas. Je souhaite la revendre mais je galère à la revendre. Alors que si j'avais acheté en ligne et qu'elle va pas, je renvoie et c'est tout quoi.

[C] Et donc dans les canaux physiques de seconde main, tu trouves quoi comme inconvénients ?

[S] J'en trouve pas spécialement.

[C] Donc seulement pour les plateformes de seconde main en ligne ?

[S] Oui car un des inconvénients que je pourrais voir en magasin physique de seconde main c'est que tu vois que le vêtement est un peu abimé ou il a des tâches etc mais si tu fais attention en l'achetant et qu'il est sans trop de défaut alors t'as pas ce problème quoi.

[C] A quelle fréquence réalises-tu des vêtements et des articles de mode d'occasion ?

[S] C'est compris dans ma fréquence 1 vêtement tous les quelques mois.

[C] Tu ne le rajoutes pas à tes achats de neuf ?

[S] Non non c'est compris dedans. En fait quand j'ai envie d'un truc, je regarde si il y a en ligne sur Vinted et si je ne trouve pas je regarde sur les sites quoi.

[C] Et donc tu as le même budget que pour les articles de première main ou un autre ?

[S] Ben disons que vu que c'est sur Vinted, je peux un peu négocier le prix, peut-être que je me permettrai de mettre un prix un plus bas mais grosso modo je fais pas très attention au budget quoi.

[C] Pour qui sont les articles que vous achetez (soi-même, famille, cadeau,...) ?

[S] Pour la mode éthique c'est surtout pour moi. Après, pour les bijoux c'est parfois ma famille, les amis, les fêtes,...

[C] Et donc, tu pourrais offrir de la seconde main en cadeau ?

[S] Ah non, je ne l'ai jamais fait.

[C] Pourquoi ?

[S] Bah en fait, je pars toujours du principe que pour offrir un cadeau, c'est mieux d'avoir un truc nouveau.

[C] Tu as peur de paraître peut-être radine ? Ou tu as peur que l'article soit abîmé et que la personne à qui tu l'offres s'en rende compte ?

[S] Non, je me dis juste que la personne ne va peut-être pas apprécier de recevoir un cadeau de seconde main. Tu vois, ça dépend qui. Tout le monde n'accepterait pas. Donc ça m'est jamais arrivé et je crois pas que je le ferai forcément.

[C] Et par exemple sur Vinted, vu que tu peux acheter des articles neufs, ça change qqch ?

[S] Si c'est neuf avec étiquette alors aucun problème mais je pense que si c'est neuf sans étiquette et donc que tu peux pas être sûr à 100% que la personne ne l'a pas porté au moins une fois, je le ferai pas.

[C] Donc un vêtement avec étiquette sur Vinted, tu pourrais l'offrir ?

[S] Oui je crois. Mais après c'est compliqué, acheter un vêtement, même neuf, sur Vinted, en sachant que tu peux pas l'essayer et que j'achète à ma sœur et qu'elle l'aime pas. Elle pourra pas le changer. Ça va être compliqué. Elle va avoir des problèmes ou moi car je vais devoir revendre l'article moi-même etc. Je ne suis pas sûre que je le ferai quand même.

[C] Y-a-t-il des articles que tu n'achèterais pas en seconde main ?

[S] En fait dès que les vêtements ont été pas mal portés, j'essaie d'éviter car je me dis qu'ils sont abimés et qu'ils vont peut-être s'abimer encore plus vite. Moi je donne un prix pour ces vêtements là et justement, j'achète des vêtements pas très souvent, c'est pas pour qu'ils tiennent pas longtemps.

[C] C'est vraiment l'aspect durabilité qui t'intéresse ?

[S] Clairement, c'est hyper important pour moi. Et donc si ça tient pas, ça sert à rien. Et aussi, j'ai pas envie d'acheter des chaussures beaucoup portées ou quoi, je me dis que j'ai pas envie d'avoir la transpiration des autres.

[C] Et donc niveau hygiène, si c'est trop porté c'est sale pour toi ?

[S] Oui. Et les maillots si c'est pas neuf avec étiquette ou juste porté une fois maximum, j'aurai du mal aussi. Je sais pas, tu mets tes parties intimes. Et même si c'est lavé, j'ai pas envie de me dire que quelqu'un a peut-être eu ses règles dedans etc.

[C] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat de seconde main ?

[S] ça dépend totalement de l'article. Si j'ai envie d'acheter une veste IKKS, je sais qu'elle coute 400 euros en vrai et que sur Vinted elle est à 100 ou 200 euros, je pourrais y réfléchir. Je ne suis pas sure que j'achèterai quelque chose pour plus de 150 euros en seconde main mais ça dépend totalement du prix. Regarde ma voiture. Je l'ai acheté 10 000 euros alors qu'elle en vaut 35 000 €.

[C] En seconde main du coup.

[S] Oui, en seconde main.

[C] Et cette somme maximale, elle se situe comment par rapport à celle que tu pourrais mettre pour des articles neufs ?

[S] Je croyais que je pourrais jamais dépasser plus de 150 euros par article car c'est mon côté radin, même pour un vêtement neuf. Sauf si j'ai vraiment totalement flashé. Après c'est variable, un sac c'est souvent plus de 150 euros, un bon sac. Donc là je pourrai mettre plus.

[C] Donc ça dépend vraiment de la catégorie d'articles ?

[S] Oui clairement. En fait c'est vraiment à mon appréciation sur le moment. Une robe ou quoi, je n'aimerai pas mais si c'est une robe de soirée, que je pourrais reporter et qui coute vraiment plus cher. C'est vraiment à l'appréciation à chaque article.

Thème 4 : Vinted

[C] Ok, je vais maintenant te poser des questions sur la plateforme Vinted, que tu as déjà citée ici auparavant.

[C] Je vais te montrer une petite publicité pour t'introduire le sujet.

[MONTRER UN SPOT PUBLICITAIRE DE VINTED – jeune adulte sans enfant]

[C] Donc vu que tu me l'as déjà citée, tu connais la plateforme.

[C] Tu l'as connue comment ?

[S] Alors là, aucune idée. C'était il y a longtemps. Peut-être que c'était par les réseaux sociaux. Tout le monde a commencé à en parler à un moment donné.

[C] Donc le bouche-à-oreille ?

[S] Oui c'est ça.

[C] Donc pour toi, tu l'as pas connu avec les spots publicitaires à la télé ?

[S] Non.

[C] Et donc, tu es membre de la plateforme ?

[S] Oui.

[C] Pourquoi as-tu décidé de t'y inscrire ?

[S] Euh ben justement dans cette démarche un peu écologique et de me dire « peut-être que je peux trouver les vêtements que je recherche et dont j'ai besoin sur cette plateforme plutôt que de les acheter neuf ». Et aussi pour vendre mes affaires. Mais j'y croyais pas trop, ça marche jamais pour vendre.

[C] Quand tu regardes ce spot, toi tu en penses quoi ?

[S] Je trouve ça cool de diversifier les cibles. Parce que les premières publicités c'était souvent avec des femmes. Là on voit deux hommes dont une personne plus âgée, qui a peut-être pas l'habitude de ce genre d'outils comme le téléphone pour faire les photos etc. Personnellement, je ne vois pas mes grands-parents faire ça donc voilà. Je trouve ça pas mal, ils essaient de toucher tout le monde, je sais pas si ça fonctionne mais voilà.

[C] Trouves-tu que cela reflète votre comportement de consommation sur la plateforme ?

[S] Oui je pense que grosso modo c'est ça. Si j'ai un vêtement dont je me dis « oui celui-là je le mets vraiment plus » ben je fais une photo et voilà. Après je fais plusieurs photos en même temps. Je fais pas ça de temps en temps.

[C] Donc tu vends par bloc ?

[S] Bah c'est pas que je vends pas bloc mais les photos je les fais par bloc. Ça prend trop de temps.

[C] Est-ce que pour toi, Vinted ça a vraiment changé la donne en matière de seconde main ?

[S] Bah justement, au départ oui et puis non car c'est trop grand, c'est ouvert à tellement de pays maintenant. Je peux faire venir un article du Portugal donc c'est comme si j'achetais dans les boutiques classiques. Et surtout, après l'histoire de pouvoir acheter et revendre très facilement, ça change plus rien. C'est limite équivalent à la fast-fashion où j'achète et je revends dans la foulée quoi. Et vas-y que je renvoie par la poste, ça me va pas donc je revends et je renvoie etc. Au final tout est renvoyé. Et je trouve que le principe de base qui était d'acheter un vêtement d'occasion et lui donner une seconde vie, là il y a une 7^e voire 8^e vie et entre chaque vie il y a les transports etc. Et donc les personnes n'ont pas de problème non plus à acheter dans les boutiques officielles car elles se disent « si ça va pas, je peux revendre sur Vinted ». Et dans ce cas-là, j'ai l'impression que la consommation n'a pas du tout diminué alors que c'était le principe à la base je crois. Après tant mieux pour Vinted, ils ont bien évolué mais voilà.

[C] Et au-delà de tout ça, est-ce que tu trouves que Vinted a rendu plus accessible l'accès à la seconde main ?

[S] Je sais pas si ça l'a rendue plus accessible mais en tout cas ça l'a fait plus connaître. Et je pense que les gens sont plus enclins à acheter car ils ont remarqué avec Vinted que ça pouvait être facile, qu'il pouvait y avoir des vêtements neufs etc. Je crois que ça a changé la pensée des personnes.

[C] Et pour toi, ça a changé quoi ?

[S] Ben clairement, je dis pas que j'achetais jamais de vêtements de seconde main avant mais c'est vraiment parce que j'ai connu Vinted, après tout est venu en même temps, la démarche écologique, les reportages que j'ai regardé, et puis après Vinted et puis les boutiques de seconde main, tout est venu en même temps mais je pense que ça a contribué à changer mon regard sur le marché de la seconde main.

[C] Et si tu devais décrire Vinted à un ami qui ne connaît pas du tout, comment le ferais-tu ?

[S] C'est une plateforme en ligne sur laquelle tu peux vendre ou acheter des vêtements de seconde main de neuf avec étiquette à beaucoup porté.

Habitudes d'achat sur la plateforme

[C] Et toi, achètes-tu sur Vinted ?

[S] Oui.

[C] La fréquence, c'est la même fréquence que tantôt ?

[S] Ben oui en fait tout est compris mais je dirai que sur Vinted, j'achète pas tant que ça. Je dirai 2 ou 3 ou 4 fois sur l'année.

[C] Ah oui donc très limité ?

[S] Oui c'est ça. Après j'achète pas beaucoup parce que j'ai pas besoin donc voilà.

[C] Est-ce que tu consultes la plateforme tous les jours ?

[S] Oui quasiment. Je suis aussi pour savoir ce qui se revend, combien ça se revend.

[C] Ok donc tu suis un peu ça comme un marché ?

[S] Oui clairement.

[C] Les articles que tu achètes, tu m'as dit que c'était uniquement pour toi-même ?

[S] Oui pour l'instant j'ai acheté que pour moi-même. Je pense que je ne serai pas contre d'acheter quelque chose pour mon compagnon mais je ne cherche pas non. J'achète que pour moi.

[C] Et donc tu n'as jamais acheté de cadeau sur Vinted ?

[S] Non.

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les canaux du neuf, y-a-t-il des raisons qui te poussent à choisir Vinted ?

[S] Hmm je comprends pas trop la question. Ça dépend d'où je repère le truc en fait.

[C] Bah par exemple, si tu vois quelque chose qui te plaît en magasin, tu peux te dire « ah je peux peut-être trouver quelque chose sur Vinted plutôt ».

[S] Oui clairement, si quelque chose me plaît en magasin, je vais d'abord regarder sur Vinted si le vêtement n'est pas déjà en vente. Mais après je suis pas sûre de le trouver. Même avec des mots clefs etc, j'y arrive pas trop. En général, je mets la marque et la taille et voilà si je trouve pas direct, je cherche encore un peu mais je pars du principe qu'il n'y a pas. Et alors bah voilà je réfléchis. Donc dans ce procédé là je le fais. Mais par exemple, ici je cherche un haut pour un mariage et je regarde autant sur Vinted que sur les magasins en ligne. Je regarde un peu partout pour voir s'il y a quelque chose qui me plaît.

[C] Et donc pour toi, c'est un canal parmi d'autres et tu regardes un peu ce qu'il y a ?

[S] Oui c'est ça.

[C] Et donc tu compares un peu canaux éthiques et seconde main pour trouver ce que tu cherches ?

[S] Oui c'est ça.

[C] Par rapport aux autres canaux d'occasion comme les friperies ou les vide-dressings, est-ce qu'il y a des raisons qui te poussent à choisir Vinted ?

[S] C'est clairement le temps. Vinted, je peux le faire d'ici alors qu'un vide dressing faudrait que j'y aille, que je prenne une demi-journée pour y aller ou quelques heures, ça dépend où c'est, pour y aller, pour regarder. Si c'est quelqu'un que je connais qui vend, j'aurais tendance à faire plus plaisir et je me sentirai peut-être obligée d'acheter quelque chose ou d'y aller. Clairement je vais sur Vinted pour plus de facilité. C'est pas le canal que je préfère mais c'est le plus simple à utiliser.

[C] Oui donc tu prends ton téléphone, tu ouvres l'application et voilà ?

[S] Oui c'est ça. Après c'est dommage car c'est plus cher du coup. Par exemple, j'ai une chemise que je sais que je veux pas vendre en dessous de 65 euros et j'ai déjà reçu des offres à 20 euros. Et non, elle coute 90 euros, elle est neuve et j'ai pas envie de la vendre en dessous. Mais si je faisais un vide dressing, je pense que si une de mes potes me disait « ah j'adore cette chemise, à combien tu me la fais ? » j'aurais peut-être plus tendance à baisser le prix et à vendre du coup.

[C] Parce que tu connais la personne ?

[S] Pas forcément, plutôt car c'est en face et que je me dis « ok ». J'aurais plus facilement tendance à dire « ok pour moins cher » en face que sur la plateforme où tout est électronique. Les gens répondent par message, je ne sais pas qui sont les personnes, je ne la vois pas donc je n'ai pas d'empathie pour elle.

[C] Et donc si tu avais le choix entre une pièce dans un canal neuf et une pièce sur Vinted, est-ce qu'il y a des raisons qui te pousseraient à ne pas choisir Vinted ?

[S] Comme j'ai déjà dit, il y a des choses que j'arrive pas à acheter en seconde main comme les jeans. Et ça, si je le vois sur Vinted, je préférerai quand même l'acheter en neuf car je dois l'essayer et que sinon je pourrai pas l'envoyer.

[C] Et donc toi c'est vraiment basé sur le fait que tu puisses essayer ?

[S] Oui car j'ai des longues jambes donc c'est compliqué sans essayer.

[C] Donc les autres inconvénients que tu m'as cité pour la seconde main en général comme l'hygiène, ne pas savoir essayer sur les plateformes, c'est pareil ?

[S] Oui. Et si je devais choisir, je crois que je serai plus tentée d'aller vers le neuf malheureusement. Après tout dépend des conditions.

Dimension économique

[C] Le budget mensuel, tu m'as dit qu'il y en avait pas vraiment ?

[S] Oui après, je mets pas 300 balles par mois, ça n'arrive jamais.

[C] Et dans tes achats d'occasion, quelle part représente les achats faits sur Vinted ?

[S] Je dirai 95% d'achat Vinted et 5% de friperies etc.

[C] Sur la plateforme, tu m'as dit 150 euros pour un achat d'occasion ?

[S] Maximum oui mais ça dépend de l'article.

[C] Et en friperie, tu pourrais acheter un truc à 200 euros ?

[S] Hmm peut-être. En fait ça dépend vraiment de l'article, du prix de base, de son état d'usure,.. Vraiment ça dépend de si c'est une bonne occasion ou pas.

[C] Et donc les prix pratiqués en magasin du neuf, est-ce que ça te paraît cher maintenant que tu utilises Vinted ?

[S] Tout me semble horriblement cher. Même sur Vinted ça me semble cher.

[C] Donc en général les vêtements te semblent chers ?

[S] Oui je trouve que tout a augmenté vraiment fort et la mode éthique c'est encore pire. Tout est vraiment cher. Toutes les pièces sont aux alentours de 100 euros donc ça encourage ma démarche écologique dans le sens où je vais bien réfléchir avant d'acheter. Je vais me poser la question de si j'ai vraiment besoin de cet article. Si j'en ai vraiment besoin, avec quoi je peux le porter car il faut être sûr que j'ai déjà des choses pour le porter car si je dois en plus acheter un pantalon pour aller le nouveau t-shirt alors là on s'en sort plus quoi. Vraiment je réfléchis beaucoup.

[C] Et donc le fait que tu t'inscrives sur la plateforme ça n'a pas changé ta perception des prix ?

[S] Non je trouvais tout cher déjà avant.

[C] Et par rapport aux autres canaux d'occasion, tu trouves que Vinted a des prix similaires ?

[S] Je trouve que c'est moins cher en friperie. Ça dépend quoi mais de manière générale, je trouve que c'est moins cher en magasin physique d'occasion.

[C] T'arrive-t-il de discuter du prix avant d'acheter un article ?

[S] Oui.

[C] Souvent ?

[S] Oui, je le fais par principe à chaque fois. On verra bien ce que le vendeur répond.

[C] Oui donc tu essaies à chaque fois ?

[S] Oui c'est ça, après si la personne dit non, on peut voir combien vraiment elle en demande. Franchement j'essaie aussi de pas exagérer. Genre là la chemise dont je te parle je la vends 75 sur Vinted mais en fait j'espère la vendre 65. En me disant que les gens vont faire une offre en dessous. Mais là, j'ai des offres à 50€ je trouve que c'est exagéré parce que tu ne peux pas réduire un prix de 25 balles. 65 c'est que je pense que le prix vaut ça et que tu ne peux pas diminuer à ce moment-là. En général, quand je fais une offre, je diminue de 5 à 10€ en fonction du prix de l'article mais je ne fais pas une offre complètement démesurée en disant « Oh la moitié du prix, elle va peut-être accepter ».

[C] Est-ce que t'as des techniques pour faire des bonnes affaires sur Vinted ?

[S] Non. Je crois que je suis nul en affaires sur Vinted [Rires].

[C] Et est-ce que tu penses que le rapport qualité prix des articles que tu trouves sur Vinted il est correct ?

[S] J'ai jamais eu de soucis avec les vêtements que j'ai acheté. Parfois il n'allait pas mais ce n'est pas de la faute de la personne. J'avais juste à le revendre. Mais en tout cas, les articles correspondaient à chaque fois à la description et le prix n'était pas exagéré. Mais après c'est pour les articles que j'ai acheté. De temps en temps je vois d'autres trucs en disant waouh. Genre j'avais vu un body Orta qui était sorti il y a plus d'un an et la fille elle avait elle avait augmenté le prix. Plus cher que le prix d'achat. J'étais là en mode « n'abuses pas quand même. Je ne sais pas quand même tu l'as acheté il y a un an, c'est une collection de l'année dernière, il faut que ça soit pris en compte, tu ne l'as peut-être jamais porté mais trop tard il a pas vu la valeur quoi.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue (Utilité fonctionnelle)

[C] Et donc toi quand tu vas sur l'application, tu l'utilises comment avec toutes les fonctionnalités ? Tu vas plutôt effectuer des recherches spécifiques ?

[S] Je fais beaucoup de recherches spécifiques et du coup j'ai mes recherches spécifiques en favori. Par exemple pour les marques que j'aime bien, je mets Orta, la taille et voilà. Pareil, je regarde souvent les mes favoris.

[C] Et est-ce que tu passes aussi parfois du temps à flâner sur l'application ?

[S] A part dans mes favoris franchement ça m'arrive jamais de juste rien mettre comme filtre.

[C] Donc toi t'es plutôt sur des recherches, tu as tes trucs et tu regardes ?

[S] C'est ça, je regarde un peu ce qu'il y a. Là je cherche un haut pour le mariage de mes parents. Du coup j'y vais un peu chaque jour et je regarde ce qui est en vente dans les marques que j'aime bien et voilà.

[C] Et comment est-ce que tu trouves l'interface d'utilisation de la plateforme ?

[S] Simple à utiliser. Grosso modo parfois il y a bien un peu des doublons, je me dis pourquoi, je ne comprends pas trop mais voilà. Je ne sais pas quoi taper si je cherche parfois dans la barre de recherche. Par exemple, pour une robe je vais mettre robe mais et quand même remettre robe dans les filtres, puis taille untel, marque untel,... Du coup parfois, j'ai un peu des doublons mais c'est quand même simple à utiliser. C'est efficace.

[C] Et donc toi t'es plus ou moins satisfait de tes fonctionnalités ?

[S] Voilà on peut dire ça. Après je n'ai jamais vraiment analysé, je ne me suis pas trop posé la question de comment on pourrait faire mieux non plus. Mais ça me convient.

[C] Donc la plateforme tu la trouves plaisante à utiliser ?

[S] C'est pas la plateforme de mes rêves mais il n'y a pas de gros problèmes quoi.

[C] C'est plus le fait que ce soit simple à utiliser ?

[S] Ouais c'est surtout ça. Elle ne casse pas des baraquas mais voilà quoi.

[C] Et donc les services intégrés comme l'envoi de colis ou les paiements en ligne pour toi c'est un plus ? Tu en penses quoi ?

[S] Franchement c'est un plus. Même si je crois que c'est du coup un peu plus cher et c'est dommage parce que du coup on a quand même beaucoup de frais supplémentaires quand tu achètes quelque chose. D'un autre côté ça facilite la vie au maximum parce que je n'ai pas envie de m'embêter à devoir prendre contact après avec la personne qui a acheté mon truc pour qu'elle me donne son adresse si ça ne va pas. Si ça se trouve elle ne me paiera jamais. Si ça se trouve ça n'ira pas et je vais me faire arnaquer alors qu'avec la plateforme je suis quasi sûr que non sauf quand on envoie des colis vide. Grosso modo normalement ça devrait le faire.

[S] Après il y a aussi des trucs un peu spéciaux. Par exemple une fois j'avais vu un T-shirt que j'aimais bien, je crois que la fille était au bout de ma rue. Enfin pas au bout de ma rue mais un peu plus loin dans Mons quoi. Je lui ai demandé si je ne pouvais pas aller directement chez elle, elle était d'accord. Je l'ai essayé et je l'ai acheté directement. Dans ce cas-là, je n'avais même pas envie de négocier le prix parce qu'elle a été hyper gentille avec moi, elle m'a accueilli chez

elle, j'ai essayé le truc dans sa chambre devant son miroir. Enfin c'était vraiment hyper sympa. Ça me convenait et j'ai pris le t-shirt et je suis partie. Je n'ai pas eu les frais de port, je n'ai eu les frais acheteurs etc. Là je trouve que dans ce cas-là c'est vraiment une plateforme de seconde main super ; quand c'est utilisé dans ce genre de moment. Style le bracelet que j'ai acheté à Ath, c'était parfait, je passais par là pour aller chez mes parents. Je passe chercher le bracelet et donc je n'ai même pas envie de négocier le prix parce que pour moi le prix, souvent les personnes mettent un prix justifié. Tu négocies parce que t'as toujours envie de négocier mais les prix c'est justifié. Alors si je peux l'avoir sans les frais, parfait. Franchement je pense que ça pourrait même m'inciter plus à l'acheter. Si jamais j'aime bien un truc de base, dans ma réflexion de ce que j'achète et ce que je n'achète pas, si je sais ou si je vois que la personne habite tout près et qu'on peut s'arranger, clairement ça me donnerait encore envie de plus acheter.

[C] Donc tu trouves qu'il manque peut-être sur Vinted le fait de juste lier les gens ?

[S] Pas forcément. Je n'ai jamais cherché avec ce filtre sur la plateforme je crois que ça existe. Je pense qu'on peut trier par proximité.

[C] Ça n'existe plus.

[S] Ah ben tu vois, ça, ça manque. Parce que ça me saoule d'acheter des vêtements qui viennent du Portugal. Je n'ai pas envie. Genre si je fais un truc de 2nde main je préfère acheter des vêtements aux gens de proximité.

[C] Donc le paiement intégré et les envois des colis c'est une raison déterminante dans ton choix de t'inscrire sur Vinted ?

[S] Pas forcément mais c'est un plus.

[C] Au niveau de la diversité du catalogue, tu en penses quoi ?

[S] Il y a plein de choses. Il y a tout et il y a rien.

[C] Pour ta culture générale, il y a plus de 1000 0000 millions d'articles sur la plateforme.

[S] C'est incroyable. Mais tu vois, aussi, les pubs qu'ils font, ils disent toujours « vendez sans frais » mais ils ne disent jamais « acheter sans frais ».

[C] Ah ouai mais c'est parce que t'achètes pas sans frais.

[S] Ben non mais ils pourraient dire « acheter facilement », « acheter en seconde main ». Ils pourraient clairement faire une pub orientée seconde main, orientée écologie et ça toucherait quand même des personnes qui par exemple ne pense pas à acheter de la seconde main. Je crois qu'une pub dans ce sens ça pourrait être bien.

[C] En fait, ils ont fait plusieurs types de pubs et ils ont a chaque fois essayé de toucher une autre fibre. Les dernières pubs c'est plutôt sur la seconde vie des vêtements, avant c'était plus sur l'écologie, à un moment c'était plus sur le prix et en fait, je pense qu'ils se cherchent un peu au niveau de leur publicité.

[S] Ouais c'est vrai. Après c'est bien de varier car il y a quand même beaucoup de points positifs et la plateforme fonctionne bien donc il n'y pas de souci quoi.

[C] Es-tu satisfaite de la diversité des tailles disponibles sur la plateforme ?

[S] Oui c'est bon, il y a beaucoup de trucs dans ma taille, il n'y a pas de souci.

[C] Est-ce que tu trouves toujours ce que tu cherches sur la plateforme ?

[S] Non pas toujours mais après je suis patiente aussi.

[C] Tu peux attendre quelques mois que l'article arrive ?

[S] Oui ce que j'ai fait pour la chemise que j'ai acheté ici et qui ne va pas. J'ai attendu pendant 3 mois. Je pense que je l'aurai acheté sur le site sinon mais elle plus dispo donc j'ai simplement attendu. Je regardais un peu tous les jours et puis un jour elle est arrivée j'ai acheté et elle ne me va pas.

[C] Et du coup quand tu ne trouves pas ce que tu veux sur la plateforme est-ce que tu vas te dire « je vais aller acheter du neuf » ?

[S] Bah ça dépend si c'est urgent oui mais c'est pas urgent je peux attendre et prendre mon temps. Ça dépend ce que je recherche aussi.

[C] Et si tu trouves pas aussi tu peux te dire « Ah bah je vais prendre une chemise qui ressemble » ?

[S] Ouais ça j'ai dur quand même. Je cherche souvent un article en particulier.

[C] Est-ce que les catégories et filtres t'aident à trouver ce que tu cherches ?

[S] Ouais mais du coup si je fais ça je ne vois pas les articles que les gens mettent sans filtre. Je ne sais pas comment chercher un article si la fille n'a pas mis la marque et tout ça tu vois.

[C] Ah ouais ça c'est compliqué, il faut éplucher etc.

[S] Oui mais ça par contre j'en ai pas forcément l'envie et pas le temps par exemple. Pour pas trop restreindre, en général je mets un filtre global style robe puis je mets quand même ma taille pour ne pas être déçue en mode « ah elle est là » alors qu'en fait non. Je mets la marque aussi.

[C] Est-ce que tu fais des comparaisons sur la plateforme avec ces filtres du coup ?

[S] Non sauf quand je vois des vêtements l'un à côté de l'autre. Alors je vais regarder le vêtement qui me convient le plus, je vais les regarder tous les 2, je vais regarder un peu ce qui est mieux ou pas mais je ne vais pas dire que chaque fois je fais des vraies comparaisons.

[C] Dans tes favoris tu ne regardes pas les différences de prix ?

[S] Ah si, si j'ai deux articles similaires, oui bien sûr évidemment. Si j'ai 2 chemises la même alors je vais peut-être regarder celle qui a été le moins portée et celle qui est le moins cher évidemment mais sinon je ne cherche pas plus que ça quoi.

[C] Est-ce que tu passes beaucoup de temps à chercher ton article avant de l'acheter ?

[S] Ben non parce que j'ai tapé le filtre : le type de vêtement, la taille et la marque. Après je ne sais pas je regarde souvent aussi, je regarde un peu comme je scroll Facebook parfois tu vois je regarde mais sans regarder.

[C] Donc pour toi l'effort de recherche sur vinted il est plutôt limité, plutôt pénible ?

[S] Je sais pas trop. Je pense que je ne je ne m'embête pas avec ça. S'il n'y a pas, il n'y a pas et je ne vais pas me prendre la tête avec ça.

Caractéristiques des articles achetés

[C] Sur Vinted, tu m'as dit que tu achetais un peu de tout ?

[S] Un peu de tout ça dépend. Pas des maillots, pas des jeans, ça j'évite. Après je ne dis pas que j'en achèterai genre moi j'en vends actuellement, mais. Ce n'est pas impossible, mais voilà.

[C] Tu m'as dit aussi que pour toi, c'est plutôt par recherche spécifique.

[S] Ouais.

[C] Et donc tu vas pas commencer à faire défiler ton fil d'actualité et regarder....

[S] Non. En fait, quand je le fais, j'ai toujours l'impression qu'il y a trop de pièces de barraki quoi tu vois. Franchement, parfois je regarde des trucs. Juste robe par exemple. Parce que je cherche une robe, c'est compliqué avec mes marques, je sais ce qu'il y a dans les marques que j'aime bien et s'il n'y a pas ce que je cherche bon voilà. Du coup, parfois je mets genre juste robe taille M et là je suis hyper déçue quoi. Parce que chaque fois j'ai tout et n'importe quoi ça et là, c'est sûr que je ne trouverai rien. Parce que je n'arriverai pas à repérer la pépite dans tout ça.

[C] Et est-ce que ça t'arrive d'aller au magasin, de repérer un article et te dire que je vais plutôt l'acheter sur Vinted ?

[S] Clairement. Après, je ne vais jamais en magasin, je regarde sur le site. Enfin, je vais super rarement dans les magasins.

[C] Plutôt sur les sites Orta, Sézane, etc ?

[S] Ouais, c'est ça.

[C] Est-ce que tu cherches aussi parfois des pièces uniques, originales ? Des pièces que tu te dis « ah ça personne n'aura cette pièce-là » ou non ?

[S] Non je ne suis pas comme ça.

[C] Vintage non plus ?

[S] Non non.

[C] Du coup, est-ce que tu achètes aussi des vêtements qui te rappellent un souvenir particulier sur Vinted ? Genre tu avais une robe quand tu avais 15 ans tu et tu te dis que tu as envie de la racheter car elle te rappelle de bons souvenirs ?

[S] Ouais j'ai fait ça ouais.

[C] Ah oui ?

[S] Ouais avec un t-shirt.

[C] Donc, un peu un sentiment de nostalgie. Tu te dis que tu peux retrouver ces articles-là ?

[S] Ouais clairement.

[C] Est-ce que tu cherches à racheter des pièces que tu as déjà, mais qui sont abîmée ? Genre un jeans que tu adorais que tu sais la taille, tu sais, la marque, il allait bien et tu vas racheter le même sur Vinted ?

[S] Ouais, j'ai déjà essayé ça. Mais je n'ai jamais trouvé. Mais du coup si je trouvais je pourrais.

[C] Est-ce que tu achètes parfois dans le but de customiser ou de récupérer le tissu ou autre chose ?

[S] Non pas du tout.

[C] Donc tu m'as déjà que tu avais des impératifs sur l'état des articles ?

[S] Oui clairement. Je mets toujours neuf avec l'étiquette, neuf sans étiquette ou très peu porté.

[C] Et donc au niveau de l'hygiène, donc les maillots, les chaussures portées, ça non ?

[S] Ouais, ça c'est de quoi.

[C] Et est-ce que tu vois d'autres articles que tu ne pourrais pas ?

[S] Ouais genre culotte je pourrais pas. Après les soutiens-gorges je pourrais car ce n'est pas la même chose.

[C] Donc c'est vraiment le contact avec les fluides corporel ?

[S] Oui c'est ça. Même si tu laves, il restera toujours un peu et je n'ai pas très envie.

[C] Est-ce que tu achètes de vêtements de fast Fashion sur la plateforme ?

[S] Non.

[C] Mais en général, tu n'en achètes pas ?

[S] De base non jamais. Enfin jamais ou presque jamais. Parce que j'achète quand même un jeans Levi's tous les 5 ans.

[C] Après Levi's, est-ce que c'est considéré comme de la fast Fashion vu la qualité ?

[S] C'est de très bonne qualité, mais c'est très mal produit.

[C] Donc tu achètes principalement des vêtements de marques. Les mêmes marques que dans les canaux du neuf ?

[S] Ouais parce que je sais. Encore une fois c'est une question d'essayage. Je sais qu'elle est ma taille, je sais ce qui me va et ce qui ne va pas dans cette marque. J'aurais peur d'essayer un nouveau truc et... Après, je peux acheter sur Vinted des marques que j'achète plus mais que j'ai acheté avant. Par exemple, Abercrombie. J'ai plus acheté là-bas sur le site officiel depuis que j'ai fait attention à la mode éthique. Mais par contre sur Vinted, j'ai acheté justement ce short, juste en éponge mais ouais voilà parce que je me dis que ce n'est pas la même chose quoi. Enfin j'arrive à me dire « je n'ai pas acheté à l'entreprise, j'ai acheté en seconde main ». Et c'est pour porter vraiment, ce n'est pas pour faire un truc de fast-fashion chez moi donc voilà. Donc j'achète des marques que j'achetais. En fait c'est juste qu'il faut que je connaisse ma taille et que je suis sûre que ça va aller.

[C] Donc ça sera toujours une marque que tu connais.

[S] Ouais.

[C] Jamais quelque chose que tu veux dire « ah je vais tester ».

[S] Non.

[C] Est-ce que les marques que tu achètes, tu les achètes dans d'autres canaux d'occasion ?
Donc les vides-dressings ou autre chose ?

[S] Bah si je trouvais oui pourquoi pas, mais en général je trouve pas.

[C] Donc pour toi les articles de marque c'est quasiment 100% de tes achats sur Vinted ?

[S] Ouais.

[C] Tu dirais que tu as quand même 5% d'autre chose ?

[S] Non j'achète que des articles de marque.

[C] Donc, est-ce que ça t'a fait découvrir de nouvelles marques ?

[S] Non.

[C] Est-ce que tu as pu atteindre de nouveaux articles sur Vinted, style du luxe ou des magasins qui sont en Belgique ou autre chose ?

[S] Boh non pas forcément.

[C] Est-ce que toi t'as profité de Vinted pour, remplacer les vêtements de Fast Fashion que tu pouvais avoir par des vêtements de meilleure qualité ?

[S] Non.

Caractère social et communautaire

[C] Est-ce que tu trouves qu'on peut faire un parallèle entre Vinted et les réseaux sociaux ?

[S] Ah clairement.

[C] Tu pourrais me citer des points communs ?

[S] Tu peux discuter avec les personnes. Ça reste toujours une interaction. Exactement comme sur Facebook, tu peux scroller sur Vinted pendant des heures en cherchant des vêtements. Exactement comme tu pourrais scroller le fil d'actualité Facebook. Pour moi c'est la même addiction quoi. Et puis du coup, ça te fait dépenser de l'argent. Comme sur les réseaux sociaux parce que tu pourrais facilement acheter quelque chose à quelqu'un. Par exemple, des boutiques. Parce qu'il y a beaucoup de marques aussi. Et sur Vinted, il y a exactement comme sur les réseaux sociaux, des marques qui font des partenariats et qui revendent leurs produits. Donc c'est exactement la même chose. Et les communications.

[C] Est-ce que tu utilises la messagerie instantanée ?

[S] Mais oui, souvent pas. Pour vraiment causer avec les gens, mais pour demander « Quel est l'état du produit », « Est-ce que je peux avoir une photo plus précise, une photo portée ? », « Est-ce que c'est que M est égal à M ou pas ? ».

[C] Donc c'est vraiment autour de l'article ?

[S] Oui vraiment.

[C] Tu discutes jamais de la pluie, du beau temps ?

[S] Non.

[C] Est-ce que tu savais qu'il y avait un forum sur Vinted ?

[S] Non.

[C] Donc tu ne l'utilises pas ?

[S] Non.

[C] En fait, il y a un forum où les gens peuvent discuter. Un peu comme Skyrock. C'est vraiment pareil, il y a des thèmes, ils posent des questions. On discute de tout et n'importe quoi.

[C] Entre eux les utilisateurs s'appellent les Vintie.

[S] Ouais.

[C] Est-ce que tu as le sentiment d'appartenir à une communauté d'acheteur de 2nde main ?

[S] Ben oui, parce que j'ai déjà vendu et acheté beaucoup. Enfin beaucoup, disons quelquefois et du coup clairement, je vois les commentaires « Vintie sympa, à recommander » donc ouais je pense que je fais partie de la communauté. Maintenant je suis la plus engagée, ça c'est sûr.

[C] Est-ce que t'as déjà arrivé de regarder des astuces et des vidéos sur Instagram de comment mieux vendre et acheter sur Vinted ?

[S] Non jamais.

[C] Du coup, tu ne suis pas non plus des influenceuses qui partagent leur contenu Vinted ?

[S] Oui.

[C] Est-ce que t'as fait déjà des chouettes rencontres avec Vinted ?

[S] Non. J'ai rencontré les personnes chez qui je suis allée et à qui je m'étais acheté des choses ou vendu des choses mais on n'est pas resté en contact quoi. C'était sympa pour l'expérience humaine mais voilà.

Colis : logistique

[C] Et au niveau de l'acheminement par colis, toi t'en penses quoi de cette façon de procéder ?

[S] Ben c'est une bonne façon de procéder. C'est simplement encore que si ça vient du bout du monde, ça ne sert à rien.

[C] OK donc toi tu fais attention aux périmètres d'achat autour de toi ?

[S] Ouais.

[C] Toujours ?

[S] Ben bah toujours. J'essaye mais après la dernière chemise que j'ai achetée, je l'ai cherché pendant 3 mois, j'ai enfin trouvé et elle venait du Portugal. Bah voilà, pas le choix, je l'ai fait venir quoi. Mais ce n'est pas un truc qui me donne bonne conscience quoi. En plus maintenant en plus, elle ne me va pas donc ça finalement ça ne sert à rien. Du coup ça me pèse. Je n'arrive pas à me dire « C'est bon je m'en fous quoi ». Ça ne m'empêche pas de dormir non plus mais j'y pense et je préfère acheter quelque chose dans un périmètre plus proche.

[C] Et au niveau des livraisons, ça va ?

[S] Oui il ne faut pas non plus demander la lune. Une petite semaine ça va.

[C] Et par exemple, quand un article n'arriverait pas à temps, tu fais quoi ? Tu ne l'achètes pas ? Pour un événement particulier ?

[S] Clairement. Si c'est pour un événement particulier et que je ne l'aurais pas à temps, je n'achète pas, ça c'est sûr. Maintenant, ça ne me dérange pas d'attendre quoi. Il peut mettre une semaine ou 2, je ne suis pas pressée. Évidemment, on est toujours pressé quand on achète un truc mais ça va quoi.

[C] Et les points relais autour de toi, tu en penses quoi ?

[S] Il y en a un au bout de la rue. Dans le centre de Mons, il y en a partout.

[C] Et justement, est-ce que tu trouves que Vinted pourrait trouver des alternatives à cet envoi par colis ?

[S] Bah justement, je pense que quand on habite près, Vinted pourrait nous mettre en relation directe en mettant une notification « Attention vous habitez dans un périmètre de 100 km ».

[C] Une carte avec les vendeurs à côté de toi ?

[S] Oui par exemple. N'y a-t-il pas moyen de s'arranger autrement. Enfin tu vois, poser la question c'est aussi faire réfléchir les personnes. Après ça serait dommage parce qu'il y perdrait de l'argent du coup ils ne le font pas mais ça pourrait.

[C] Ouais ils n'auraient aucune marge sur les ventes au final.

[S] Ouais c'est ça. Mais ça pourrait parce que du coup ce serait plus honnête et plus dans la démarche de la base de l'application.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[C] Donc là on va plutôt parler de ton sentiment à l'ouverture des colis. Toi quand tu ouvres un colis, tu ressens quel type de sentiments ?

[S] Ah je suis contente [Rires]. J'ai trop hâte. Mais par contre ça part vite. Enfin, un peu comme les accros shopping, tu ouvres tu es super content et puis une fois que tu l'as... Je suis contente d'avoir le colis mais l'excitation que j'attendais à recevoir le colis, ben elle est passée tellement vite, que je ne sais plus pourquoi j'attendais depuis si longtemps. Enfin tu vois comme ça.

[C] Et est-ce que tu trouves que tu peux comparer ça à l'ouverture d'un colis contenant un achat de première main ?

[S] Oui clairement, pour moi ça ne change rien.

[C] Est-ce que tu as déjà été déçu quand t'as ouvert un colis ?

[S] Ben oui, dans ma vie, oui, mais pas complètement.

[C] Plutôt sur Vinted.

[S] Non, ça va. Il y a des trucs qui ne m'allaient pas, donc c'est décevant. Mais voilà.

[C] Oui, tu n'as jamais ouvert un truc et tu t'es dit « non c'est pas le bon article » ou quoi ? Des tâches, des trous, ...

[S] Non, par chance, non.

[C] Est-ce que pour toi tes achats ils sont parfois sur Vinted une source d'inquiétude par exemple tu as commandé quelque chose de plus cher et tu dis par après « Je n'aurais peut-être pas dû acheter » ?

[S] Ben je sais pas. Je n'achète pas forcément des trucs chers. Le plus cher que j'ai acheté, c'était une robe à 70 € et je l'ai revendu directement au même prix. Non je n'ai pas eu ce genre de frustration.

[C] Et l'idée que les articles pourraient ne pas aller t'aller ça ne te stresse pas non plus ?

[S] Alors si et dans ce cas là, j'achète que des trucs qui pourraient facilement se revendre parce que sinon c'est la merde.

[C] OK donc des trucs que toi tu t'aimes bien et que tu sais que si ça va pas, tu seras le rendre achètes pas ?

[S] Non.

[C] Donc tu as toujours l'idée de « je peux toujours le revendre » ?

[S] Bah au cas où oui parce que regarde la chemise que je viens d'acheter c'est la merde. Je l'ai payé 65€. Elle est là, dans mon dressing et je ne la mets pas quoi c'est con. Donc évidemment j'aimerai bien la revendre.

[C] Et est-ce que tu ressens du stress à l'idée que les articles puissent ne pas durer dans le temps quand tu achètes sur Vinted ?

[S] Non parce que j'essaie quand même de faire attention à la marque et cetera. Donc grosso modo j'ai une idée de la durée. Après je ne peux pas être sûre que quand je vais le recevoir il n'y aura pas un trou et que ce sera mort ou que je ne devrais pas. Enfin voilà. Mais. Je ne stresse pas.

[C] Et est-ce que tu as déjà reçu un article qui avait l'odeur de quelqu'un et qu'après tu n'arrives pas à te l'approprier ?

[S] Non, en général je mets à la machine et c'est bon. Ouais je n'ai jamais eu de problème.

[C] Et donc si tu devais plus ou moins quantifier l'excitation que tu ressens et toutes les angoisses que tu ressens, tu dirais que c'est plus positif, plus négatif ?

[S] J'ai pas trop d'angoisse en vrai. Parce que une fois que j'ai décidé d'acheter, voilà. Les angoisses, je les ai avant, je réfléchis bien etc.

[C] Tu les as avant l'achat en fait ?

[S] Ouais. Et puis une fois que j'ai acheté, je suis juste excitée, j'ai plus d'angoisse. OK. Après ça ne va pas, ça ne va pas, mais c'est toujours le risque. Ce n'est pas vraiment une angoisse.

[C] Et est-ce que t'as déjà regretté un achat sur Vinted ?

[S] Non, parce que finalement... Enfin, oui une fois, mais je l'ai revendu. C'est parce que c'était un peu un achat compulsif. Je n'en avais pas vraiment besoin mais j'adorais une robe, je l'ai essayé, ça ne m'allait pas. Je me suis dit c'est mon Karma tu n'en as pas besoin, tu l'as quand même acheté mais je l'ai revendu au prix que je l'ai acheté. Donc non finalement pas grave. Pour être honnête, j'ai même gagné 5€.

Protection acheteur

[C] Est-ce que t'as déjà eu des problèmes sur la plateforme ?

[S] Non.

[C] Pas d'arnaques ?

[S] Non, par chance non.

[C] Et des pertes de colis ou autre chose ?

[S] Non jamais.

[C] Donc pour toi la protection d'acheteur, elle fait le travail ?

[S] Mais j'ai jamais eu de problème du coup, si j'avais un problème à un moment donné, je me demande si... Ah si en fait une fois j'ai eu un problème mais c'est moi qui avais envoyé le colis et il s'est perdu et voilà. Et la fille ne l'a jamais eu. En fait, je n'en sais rien s'il s'est perdu. La fille l'a reçu mais elle a dit à l'intérieur qu'il n'y avait rien mais je l'avais quand même hyper bien fait et je ne sais pas comment c'est possible. Et puis elle n'a pas donné suite en fait. Parce que moi je voulais bien qu'il y a un litige. Je voulais bien arranger la situation, mais elle n'a pas donné suite donc à un moment donné Vinted a tranché en ma faveur en mode « on considère que tu as bien envoyé le truc » et voilà quoi. C'était le problème que j'ai eu mais ce n'était pas un colis que je devais recevoir mais un colis que j'ai envoyé donc voilà ça ne m'a pas fait de peine. Et donc voilà en fait je ne sais pas si est-ce que à un moment donné, je ne reçois pas le colis est-ce que finalement je l'ouvre direct au point relais ou pas ? Moi je n'ouvre pas sur place comme on dit qu'il faut faire devant le gars pour que je vérifie qu'il y a un truc à l'intérieur. Je

le ramène chez moi. Donc je me demande si un jour ça m'arrive sur Vinted, est-ce que je serai remboursé. Clairement, est-ce que la protection sociale va jouer ou pas ?

[C] Tu doutes un peu de la protection acheteur du coup ?

[S] Ouais, je doute un peu l'efficacité.

[C] Ouais en tout est géré depuis le siège lituanien et tout est géré par photo etc. Et donc. Et ce n'est pas comme si tu avais un vrai service après-vente. Du coup, est-ce que le fait que ce soit j'avais tout en Lituanie, ça t'étonne ?

[S] Oui, parce que pourquoi on n'aurait pas un truc dans le coin ? Parce que je pense que ça existe des alternatives plus proches.

[C] Style des bureaux locaux, des bureaux de réclamations ?

[S] C'est pas ça qui me dérange, c'est juste que c'est en Lituanie. Ils font un service de seconde main pour toute l'Europe. Dans ce cas-là, c'est plus tellement écologique, tu vois ?

[C] Ouais donc plutôt le fait que ça soit délocalisé.

[S] Après, tant mieux pour eux, si ça fonctionne bien mais pour moi démarche ça joue moins.

[C] Et l'année passée, il y a une association de consommateurs qui a jugé cette protection acheteur illégale parce qu'en fait quand ils font la pub sur United, ils ne disent jamais acheter avec frais et donc les gens ils s'attendent à ce que tu achètes comme ça et puis après tu vois la protection acheteur et t'as pas le choix de la désactiver. Et donc ils ont introduit une action en justice. Toi t'en penses quoi de de cette logique de dire oui, mais on n'a pas le choix de choisir, on est faussé ?

[S] Je crois que ça dépend de l'efficacité de la protection acheteur. Comme je n'en ai jamais eu besoin, je ne peux pas savoir mais si elle est efficace et que t'es bien protégée, alors franchement je crois qu'il n'y a pas de raison de se plaindre parce que ça vaut quand même le coup. Normal que l'acheteur soit un peu protégé. Maintenant, si ça ne sert à rien du tout, alors elle n'a pas de raison, je n'ai pas besoin de la payer quoi.

[C] Et donc toi tu serais prête à utiliser la plateforme sans la protection acheteur ?

[S] Franchement, je ne sais même pas quoi me sert donc je devrais y réfléchir un peu, mais j'en ai jamais eu besoin et je sais pas ça sa fiabilité. Je crois que je devrais faire une petite analyse pour voir.

[C] OK [Rires]. Et les évaluations pour toi, c'est quelque chose qui apporte à l'application ?

[S] Ouais c'est super cool maintenant c'est un peu comme dans l'HORECA, tout le monde met un peu n'importe quoi. J'ai vendu des chaussures, elles étaient vraiment neuves. J'avais mis

qu'elles avaient été portées une fois mais qu'elles étaient trop petites et le gars dit « Oui, vous l'avez dit, portées une fois et il y a des traces d'usure ». Franchement, j'avais bien regardé, j'essaye d'arnaquer, personne il n'y avait rien quoi. Alors oui, il ne m'a pas mis d'évaluation du tout et je préférais ça quoi. Parce qu'une étoile pour me dire y avait des usures dessus alors que je suis sûr qu'il n'y en avait pas. C'est un peu comme dans le récap quoi tu peux mettre des trucs et c'est vraiment en fonction de ce que tu penses en fonction, de ce que tu ressens et parfois une étoile ce n'est pas cool quoi tu vois ?

[C] Et est-ce que du coup tu checkes les évaluations avant d'acheter quelqu'un ?

[S] Ouais.

[C] Toujours ?

[S] toujours ouais. Maintenant je suis ouvert quoi. Compte tenu de ce que je viens de te dire, je me rends que s'il y a une fois une étoile et que tout le reste c'est hyper bon, c'est qu'il y a une personne chiante.

[C] Ouais tu regardes globalement quoi.

[S] Ouais c'est ça.

Regard des autres

[C] Au niveau du regard des autres sur ton utilisation de Vinted, les gens savent que tu utilises Vinted ?

[S] Je crois que tout le monde le sait, enfin ceux que ça intéresse. Je ne vais pas le crier non plus et mettre une banderole devant ma porte, mais ouais, ça ne dérange pas d'en parler.

[C] Est-ce que tu partages des bons plans avec tes amis ou autre chose ?

[S] Ouais enfin j'en ai pas mais j'ai des amis qui le font.

[C] Et est-ce que ça t'est déjà arrivé de te dire « j'ai pas trop envie de dire que j'utilise Vinted parce que je passe pour une radine ? »

[S] Non jamais. Parce que justement ce n'est pas dans cette... Bien que je sois radine et que je fasse souvent attention au prix, que je réfléchisse pour ça, ce n'est pas exactement pour ça que j'utilise Vinted. Enfin ce n'est pas la seule raison donc y a pas de raison que je me dise ça. Et puis même si c'était le cas, je le dirai.

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[C] Et donc tu m'as dit que j'utilisais l'application tous les jours mais que tu achetais pas tous les jours.

[S] Ben j'achète 3 ou 4 fois par an quoi. Du coup, l'application ouais je l'utilise tous les jours parce que je regarde un peu ce qu'il y a. Comme j'ai dit, je fais une petite analyse de ce que j'ai dans ma garde-robe. De combien ça pourrait se revendre si je ne le mettais plus.

[C] Plutôt en mode informatif, passe-temps ?

[S] Ouais je regarde. Genre un body Orta qui est revendu plus cher, je suivais exprès pour voir combien elle allait pouvoir le vendre. Et si elle allait le vendre.

[C] Tu as une estimation du nombre d'heures que tu pourrais passer dessus ?

[S] Une petite longue demi-heure grosso modo par jour.

[C] Et plutôt à quel moment ?

[S] Quand je m'ennuie devant la télé, souvent je fais ça. Je fais ça exactement comme je fais avec Instagram, exactement avec Facebook, c'est pareil. J'ouvre, je regarde les trucs. Je me dis « Oh, j'en ai marre de regarder Facebook, Instagram, je regarde Vinted » quoi. C'est pour moi c'est pareil. Tellement accro aux réseaux sociaux.

[C] Donc tu as vraiment deux comportements sur la plateforme : le comportement plus assimilé aux réseaux sociaux avec « Je passe mon temps à défiler, je regarde ce qu'il y a » et le comportement « J'ai besoin d'un truc et je vais acheter ça ».

[S] C'est ça.

[C] Et donc pour toi, c'est les 2 seules utilisateurs que tu en fais de la plateforme ?

[S] Ouais et aussi sur la plateforme, favori n'est pas égal à achat quoi. Mettre en favori c'est égal à « je réfléchis si j'en ai besoin, est-ce que le prix le vaut pour moi ». C'est très peu souvent égal à achat et quand c'est égal à achat c'est souvent que j'ai déjà bien réfléchi avant.

[C] Et est-ce que du coup tu trouves que tu ressens une certaine addiction à la plateforme ?

[S] Non, je ne crois pas que je suis addict à la plateforme mais j'aime bien regarder un peu ce qui se vend. S'il n'y avait plus la plateforme demain, je n'aurai pas de mal à vivre sans. J'aurais plus de mal à vivre sans Instagram.

[C] Et donc tu n'as pas de mal à contrôler ta quantité d'achats sur Vinted ou ton budget shopping ?

[S] Non parce que je ne suis pas une acheteuse compulsive. Je suis trop radine. C'est trop cher.

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental

[C] D'accord [Rires]. On va passer au dernier thème qui est un thème sur la consommation responsable.

[C] Tes achats Vinted, pour toi, ils sont plutôt réfléchis ?

[S] Ouais.

[C] Pas du tout impulsif ?

[S] *Non ou alors très rarement plus. Même si c'est juste un truc dont je n'ai pas vraiment besoin mais que j'aime bien, c'est quand même réfléchi tu vois. Je me dis « OK bah ça me servira pour ça ou ça ». La robe que j'avais acheté, je n'en avais pas besoin, mais c'était quand même bien réfléchi, est-ce que j'allais la mettre vraiment, enfin voilà quoi. Finalement elle ne m'allait pas quoi, mais je n'achète pas comme ça sur un coup de tête.*

[C] Et du coup est-ce que t'as vu un changement dans ta garde-robe depuis que tu utilises Vinted ? Est-ce que t'as plus d'articles ou moins d'articles ?

[S] *Je n'ai pas vraiment vu de changement.*

[C] Et au niveau du renouvellement ? Est-ce que ça t'arrive plus de vendre puis d'acheter puis de vendre ou toi tu achètes et tu gardes ?

[S] *Non souvent quand j'achète, je garde si ça me va. Parfois je revends mais ça m'est arrivé que 2 fois. Enfin, ici c'est la 2e fois et. Et par contre, si je vends, je ne rachète pas direct, je remets souvent l'argent sur mon compte.*

[C] Est-ce que t'as déjà acheté des vêtements juste car ils n'étaient pas chers ?

[S] Non.

[C] Et donc les vêtements que tu achètes quand tu les utilises plus, qu'est-ce que t'en fait ?

[S] *Et ben je sais pas. Franchement, ils prennent la poussière parce que je ne sais pas quoi en faire. Je les ai mis sur Vinted mais voilà. Après en fait, le truc c'est que je suis quelqu'un de très soigneux et donc je fais attention à mes affaires. Je garde mes affaires vraiment longtemps. J'ai encore des affaires de secondaires tu vois. A un moment donné, j'ai 27 ans, il y a des choses que je peux plus mettre. Enfin soit parce que j'ai grossi, soit parce que clairement, j'ai plus l'âge de trucs de mini-jupes. Et ben avec les documentaires que j'ai regardés, j'ai un peu constaté que les vêtements que tu donnais aux Petits Riens, une partie est gardée pour les magasins et une partie est renvoyée en Afrique. Sauf qu'en Afrique, ils ont déjà beaucoup trop de vêtements pour leur population et donc les vêtements, la plupart finissent sur un tas d'immondices qui*

pue et qui est en décomposition mais qui ne se décompose pas très bien parce que ce sont des matières qui ne sont pas écoresponsables et qui ne sont pas du coup bon pour l'environnement. Ça n'est pas biodégradable quoi.

Et donc, je n'ai pas envie de donner mes vêtements que... Enfin les vêtements que je mets en vente sur Vinted vu qu'ils datent de plusieurs années, je comprends qu'ils ne soient pas achetés facilement parce que ce ne sont plus vraiment des trucs qui sont d'actualité. Et aussi ce sont des trucs que j'ai beaucoup portés. Alors certes, ils sont encore de très bonne qualité. Mais je comprends que ça ne soit plus la mode quoi donc ils ne sont pas vendus. Et comme je n'ai pas envie de les donner pour l'Afrique et juste m'en débarrasser dans un sac poubelle, ben je sais pas comment faire et ils sont là.

[C] Et donc ils attendent.

[S] Ils attendent et je sais pas quoi en faire. J'ai envie de faire une brocante mais je ne le ferai pas toute seule donc il faut qu'une un truc se mette en place avec mes parents ou alors on se décide de faire un vide-dressing... Il faut que je participe à une opération ou je donne mes vêtements. Franchement je serai ravie de les donner à des centres sociaux ou autre. Peut-être que ça leur ferait plaisir d'avoir des vêtements un peu plus nets quoi. Ils ne sont pas neufs, ils ne sont pas au goût du jour mais ils sont portables. Donc voilà je ne sais pas quoi faire là, j'ai 3 à 4 sacs qui attendent que je prenne une décision parce que je ne sais pas quoi faire avec. Enfin voilà je ne sais pas quoi, tout est là. Et du coup c'est aussi pour ça que je n'achète pas beaucoup, parce que je sais que si j'achète beaucoup, ça va finir là dans les sacs.

[C] Et donc ça c'est les vêtements que t'avais déjà avant. Mais les vêtements que tu achètes sur la plateforme, quand on ils ne te vont pas ou quand ils sont troués etc ? Quand ils ne te vont pas, tu m'as dit que tu revendais directement.

[S] Ouais.

[C] Et quand ils sont troués tu en fais quoi ?

[S] Je les jette car personne n'en voudra.

[C] Du coup quand tu achètes sur la plateforme, est-ce que tu fais attention à l'impact environnemental ?

[S] Ben oui mais après moins. J'ai déjà acheté un truc Louyétu sur Vinted alors qu'on connaît leur impact environnemental maintenant. Je te dis que j'ai acheté des marques que j'ai acheté avant style Abercrombie, Hollister etc. C'est très très rare, hein. C'est arrivé quelquefois mais je me dis quand c'est sur Vinted, au moins je ne fais pas vivre le site.

[C] Tu fais donc un peu moins attention par rapport aux achats neufs ?

[S] Ouais, exactement.

[C] Et donc toi ce que tu vends sur Vinted ?

[S] Oui.

[C] Tu as une idée de la fréquence ?

[S] Bah je pense que là ça fait 3 ans que je suis sur la plateforme et j'ai vendu 30 articles.

[S] Et j'ai vendu beaucoup plus cette année parce que j'ai commencé à vraiment m'y mettre en mode, on publie pas tous les jours mais un article de temps en temps pour me faire vivre... J'ai un peu regardé l'algorithme. Voilà, j'ai plus vendu cette année.

[C] OK, donc la vente tu m'as dit que tu récupères directement les sous sur ton compte ?

[S] Oui.

[C] Et avant que tu utilises Vinted, tu faisais quoi avec tes vêtements du coup ?

[S] Je les jetais. J'étais chez mes parents, je ne faisais pas attention, je les donnais à ma maman et je crois qu'elle les mettait aux Petits Riens.

[C] Et est-ce que t'as réussi à désencombrer ta garde-robe ?

[S] Et bien pas vraiment, j'ai vendu que 30 pièces. Et je garde mes vêtements depuis la 4e secondaire, donc tu te rends bien compte que... Après j'ai pas beaucoup, beaucoup de vêtements mais voilà. J'ai désencombré ma garde-robe en mettant des vêtements dans des sacs dans mon bureau.

[C] Donc au final, tu n'as pas désencombré.

[S] C'est ça.

Impact sociétal

[C] Est-ce que toi tu donnes tes vêtements dans les bulles à vêtements, à la Croix Rouge.

[S] Ben non, je devrais peut-être. En fait, il faudrait juste que je trouve la bonne association pour donner mes vêtements où je sais qu'ils ne vont pas les envoyer au bout du monde quoi. Ils peuvent même faire la sélection dans ce que j'ai quoi. Il n'y a pas très longtemps Radio Contact faisait une récolte de vêtements. Il fallait rendre tous les vêtements que tu ne mettais plus dans les magasins Zeb. Ok le truc c'était pour des associations, d'accord, mais tout ce qui n'est pas bon tu vas en faire quoi avec ? Et moi ce n'est pas ça que je veux. Donc soit j'y vais avec tous mes vêtements, tu choisis que ce que tu veux, tu prends que ce qui t'intéresse et le reste je le reprends et je verrai bien ce que j'ai fait par moi-même. Plutôt que je te donne tout

et je ferme les yeux en mode wah, tu t'envoies la moitié en Afrique, pas de problème tu vois. Donc j'ai 15 vêtements donc ce n'est pas ça qui va faire mais une petite participation quoi.

[C] Tu préfères que ce soit utilisé à bon escient quand tu donnes ?

[S] C'est ça. J'ai juste pas envie de faire de mes vêtements un polluant encore plus que ça ne l'est déjà pour avoir été créé quoi.

Engagement envers la consommation responsable

[C] En fait, les questions ici elles vont un peu mesurer ton engagement dans la consommation responsable. Après ce que tu m'as dit, tu es déjà très engagée. Donc toi, tu penses quoi de la crise climatique et sociétale que l'on vit actuellement ? Est-ce que tu t'es renseigné sur le sujet ?

[S] Oui, clairement. Je me suis renseignée sur le sujet et en plus je trouve ça super alarmant. Après je suis un peu mitigée quoi. Il y a des trucs où clairement j'essaie de faire des efforts. Clairement j'essaie de diminuer mon impact, et cetera. Clairement je trouve que c'est dommage qu'on n'en parle pas beaucoup et j'ai vraiment l'impression qu'on voit que c'est gros comme une maison devant nous mais personne ne le voit c'est un peu choquant. Je trouve ça dingue que personne ne fasse attention. Avec une amie, on a regardé le programme politique de Mons pour voir un peu si on pouvait aider à faire quelque chose pour l'environnement et il n'y a rien qui est organisé. Il y a Mons en Mieux qui dit dans son programme qu'ils font des choses, mais ils ne font rien, enfin c'est faux, c'est du greenwashing. Il y a tellement de choses qui sont du greenwashing et personne ne veut rien savoir. Moi je trouve ça un peu alarmant. Ouais c'est fou.

[C] Et on a des preuves, on sait, on sait que ça va pas.

[S] Après, bien que je sois bien au courant de ce qui se passe et que je fasse attention de plus en plus. Honnêtement, on fait quand même gaffe avec mon copain. Je n'ai pas envie non plus que je fasse des efforts de malade et que je me prive de tout. Là on a 2 voitures, c'est un peu un luxe. J'hésite souvent à vendre ma voiture, mais ça me priverait de trop de choses. Je ne le fais pas. J'ai envie d'avoir un enfant, pas maintenant, mais bientôt dans la vie. Je sais que ça c'est vraiment pas du tout en accord avec tes valeurs pro-écologiques. Mais voilà, j'en ai quand même envie.

[C] Oui, tu n'as pas envie de te priver de ton confort de vie ?

[S] C'est ça. Après, je fais quand même beaucoup d'effort.

[C] Donc ce que tu sais adapter, tu adaptes mais par exemple tu n'as pas envie de ne plus jamais prendre l'avion ?

[S] C'est ça. Après, on pourrait faire un tour du monde en vélo, mais je ne prendrai pas plus que le vélo pour bouger de chez moi. Je veux dire à un moment donné, je fais des efforts et je suis prête à faire beaucoup, mais je ne changerais pas mon confort de vie.

[C] OK, donc ton mode de consommation, il s'est quand même éloigné un peu des canaux traditionnels en raison de cette crise climatique ?

[S] Oui clairement. J'essaie d'acheter des magasins en vrac, j'essaie d'acheter des choses en vrac, beaucoup moins de plastique. Les vêtements de manière plus responsable aussi. Est-ce que j'ai vraiment besoin d'acheter tout ce tas de choses. Finalement tout va finir à la poubelle, et on va gaspiller. Non, on fait attention. Ça c'est suffisant pour nous 2, pas plus, pas moins. Enfin voilà, les seuls moments où on gaspille grosso modo c'est quand on fait des fêtes et que du coup c'est difficile d'estimer la juste quantité. Mais de manière générale, on essaie vraiment de finir tous les restes et on fait beaucoup d'efforts qu'avant. On boit l'eau du robinet, on n'achètera jamais de bouteilles d'eau.

[C] Et est-ce que tu t'es impliqué dans une association ?

[S] Non pas du tout.

[C] Et tous les gestes que tu fais, toi au quotidien, tu trouves que ça peut impacter les choses ? Globalement, ça peut faire changer les choses ?

[S] Je crois juste que si personne fait rien, ça n'avancera pas. Donc j'estime que les gestes que je fais au quotidien ben, même si c'est pas un grand impact, ça a déjà un tout petit peu. Il n'y a pas de petit geste quand on est 7 millions à les faire, mais c'est totalement la vérité. Je sais qu'on sera jamais 7 millions et même si on est que quelques un bah c'est déjà ça, je me dis. Ou en tout cas je me console.

[C] Et ce que je trouve que ça a aussi un impact sur la vie d'autrui les gestes que tu peux faire au quotidien ? Par exemple, en consommant éthique, tu te dis que tu ne participes pas en soi à détruire la vie d'autrui ?

[S] Bah c'est ce que je me dis. Je me dis que le type de du reportage de la Fast Fashion qui doit travailler avec la viscose et qui avait des problèmes de santé gigantesque. Et en me disant qu'après les vêtements que j'achète parfois il y a de la viscose dedans. Maintenant Orta, ils ont créé la viscose européenne et je suis hyper fan de ça. Mais je me dis que je participe un peu

moins à sa maladie que les personnes qui achètent sur Shein et qui revendent sans cesse, qui font des hauls de malade.

[C] Et donc tu trouves que l'industrie de la mode ça joue un rôle dans la crise climatique ?

[S] Clairement. Et ça c'est le minimum à dire, c'est même un des plus grands rôles je dirai.

[C] Et donc ta consommation de vêtements à l'heure actuelle pour toi, elle est modérée ou plutôt excessive ?

[S] Elle est modérée. J'achète parfois, mais pas sans réfléchir, pas sans réflexion. Et après il faut savoir aussi se faire plaisir. J'achète un beau truc de temps en temps mais ça vient de marques qui font attention soit à la matière du tissu soit au à la main d'œuvre. Et si c'est le deux c'est encore mieux mais il ne faut pas demander la lune.

[C] Et donc toi tout de suite tu ne changeras pas ta façon de consommer actuellement ?

[S] Clairement pas et je continuerai là-dedans. Mon copain il m'a parlé l'autre fois d'aller chez Primark. Je lui ai dit « Tu ne mettras jamais un pied là ou je suis plus avec toi ». Mais mon copain il veut juste dépenser le moins possible pour des vêtements faciles à porter et je lui dis « mais franchement si tu vas là, t'es plus avec moi ».

[C] Oui c'est plus tes valeurs quoi ?

[S] C'est clairement plus mes valeurs et je remarque qu'avec le temps, j'ai un peu dur aussi à cautionner. Genre les gens qui sortent de chez Primark avec les sacs énormes, je les juge, je les juge dans ma tête. Mais comme disait une influence que je suis, les gens qui n'ont pas les moyens, tu vois, qui galèrent à boucler les fins de mois et qui ont besoin de ça, de ce genre de magasin pour s'habiller. Mais OK, si tu n'en achètes pas à l'excès, tu vois, si tu as vraiment besoin de ça pour habiller tes enfants parce que t'as plus les moyens. Style la mère célibataire ou quoi. Alors évidemment, vas-y tu vois. Évidemment, n'achète pas des trucs plus chers.

[C] Oui tout le monde ne sait pas se payer des pièces écoresponsables.

[S] Évidemment. Après, je pars toujours du principe qu'il vaut mieux acheter un bon manteau, le garder 3 ans et voilà.

[C] Oui mais du coup pour les enfants, c'est compliqué je pense.

[S] Mais voilà, évidemment, évidemment. Mais pour les gens qui ont quand même un peu plus de moyens, fait un peu attention à ce que tu achètes quoi.

[C] Au niveau de la fast fashion, tu t'es renseignée sur le sujet donc tu sais l'impact qu'elle a. Pour te citer un chiffre, genre tous les polluants chimiques utilisés dans la fast fashion c'est genre 20% de la pollution d'eau douce. Enfin, cette info ne t'étonne pas ?

[S] Non.

[C] Tu t'es déjà renseigné. Et est-ce que tu te renseignes encore régulièrement sur le sujet ?

[S] Je me renseigne encore régulièrement, je suis même ça avec attention. Je regarde beaucoup de documentaires là-dessus, je me renseigne hyper souvent sur ce qui se passe un peu.

[C] Et donc en raison de toutes les dérives de l'industrie, tu as un nouveau concept de consommation qui a vu le jour qui est la consommation responsable. Pour toi, tu le définirais comment ?

[S] Je pense juste que si t'as besoin de quelque chose achète-le, mais ça sert à rien d'acheter 37 maillots pour cet été alors que de façon on mettra 2. Je pense qu'il faut acheter de manière responsable donc c'est juste se dire « est-ce que j'ai vraiment besoin de ça ? », « Est-ce que si je l'achète je vais vraiment beaucoup le porter ? », « Est-ce que ça va me rendre heureux ? ». Et par heureux, je ne veux pas dire heureux sur le moment quand je le reçois mais aussi quand tu le portes et l'été d'après. Après, je vais me sentir bien, je vais avoir envie.

[C] Pour toi c'est vraiment la durabilité des vêtements et le fait de réfléchir à ça ?

[S] Oui, c'est la durabilité parce que de toute façon si le vêtement n'est pas durable tu vas mettre 3 fois et puis tu seras plus porté donc toute façon t'auras gaspillé ton argent et t'auras donné ton argent à une entreprise de fast Fashion qui fait travailler des personnes dans de mauvaises conditions et utilisent des tissus qui sont vraiment très polluants pour la planète donc tu auras vraiment tout perdu j'ai l'impression. Alors que si tu achètes des vêtements un peu plus durables, bah tu vas le porter mais il faut vraiment réfléchir à « est-ce que tu as pas déjà 37 T-shirts, c'est pas déjà suffisant ? ». Enfin voilà après si tu les gardes longtemps évidemment achètes-en de temps en temps. C'est pareil pour la nourriture quoi, je n'ai pas besoin d'acheter autant de viande si je ne vais pas le manger. Je regarde de quoi j'ai besoin et j'achète ça en conséquence quoi. Pas besoin d'acheter des choses dont on n'a pas besoin et qui vont nous coûter cher et qui finalement ne serviront à personne.

[C] Ok. Du coup, la définition au sens large prend différentes choses en compte dans tes décisions. Tu as l'aspect écologique, l'aspect éthique et puis tu as l'aspect génération future. Et du coup la consommation responsable ça englobe tout ça. Ce n'est pas seulement juste être écolo, c'est un ensemble de plein de choses.

[S] Et ça vaut pour tout. De toute façon c'est hyper bien économiquement. On ne va pas se mentir avec la crise actuelle, tout le monde galère. Pourquoi tu as besoin d'acheter autant ? Tu vois, ça ne sert à rien, tu n'as pas besoin.

[C] Et du coup, dans la mode toi, comment tu traduis ce comportement responsable ?

[S] En achetant que ce dont j'ai besoin. Je t'ai dit j'achète un jeans levis de temps en temps. Ben voilà, j'en ai besoin d'un parfois ben j'achète c'est tout. Enfin ce n'est pas grave, c'est pas ça qui va changer quelque chose. Je sais que ça va durer longtemps, j'en ai besoin, je l'achète. J'ai besoin d'un t-shirt, je l'achète. Je fais attention à ce dont j'ai besoin. Après on ne va pas se mentir parfois je me fais plaisir mais quand je me fais plaisir, j'essaie de faire en sorte que ça impacte le moins possible la planète.

[C] Et donc en utilisant Vinted et on a acheté en 2nde main du coup, est-ce que tu trouves que tu fais preuve de consommation responsable ?

[S] Ouais grosso modo, ouais, parce que toute façon même sur Vinted j'achète pas à outrance, j'achète que ce dont j'ai besoin. Je pense que même si j'achetais que des trucs de fast fashion, la façon dont je consomme actuellement, ce serait quand même responsable car je fais attention et je n'achète pas à outrance.

[C] Et donc ces dernières années, la seconde main a vraiment explosé. Toi, comment te situes-tu par rapport à ce regain de popularité ?

[S] Ben je trouve ça cool parce que tout le monde a des pièces qui n'est pas et ça vaut vraiment le coup de racheter les pièces des autres. Enfin tu vois, je trouve ça vraiment cool comme principe de se dire de toute façon le vêtement il a déjà été créé et plus personne ne le porte alors autant qu'il fasse plaisir à quelqu'un d'autre. Le principe est super. Sachant en plus les problèmes environnementaux, ben c'est parfait. C'est parfait ce genre de mode. Et ça prouve aussi que les gens sont à peu près à changer et à changer leurs démarches. Et ça c'est vraiment intéressant. Maintenant, est-ce que c'est pour les bons choix ? Par exemple, sachant que toutes les personnes sont allées dans les magasins bio parce qu'il y avait COVID et maintenant, plus personne n'y va. Est-ce que ce n'est pas pareil sur Vinted et que tout le monde y va parce que c'est un effet de mode et que dans deux ans on arrêtera. Je n'en sais rien, il faut voir les raisons. Mais à vue d'œil, ça paraît encourageant.

[MOT DE CONCLUSION]

[C] Ok donc on arrive à la fin de cet entretien. Donc on va clôturer. J'ai juste 2 questions qui résument un peu moins l'entretien.

[C] Pour toi, est-ce que Vinted a fait évoluer, ton mode de consommation ?

[S] Non, ça a contribué à modifier mon regard mon mode de consommation, sur la façon dont j'achète les vêtements mais c'est pas Vinted qui a changé mon mode de consommation.

[C] Est-ce que tu fréquentes moins la filière du neuf depuis que tu es sur Vinted ?

[S] Non pas vraiment.

[C] C'est plutôt un complément ?

[S] Ouais.

[C] Et est-ce que tu fréquentes moins les autres canaux de seconde main ? Après tu m'as dit que tu ne fréquentais pas beaucoup de base.

[S] Non, c'est vrai je pourrais, mais honnêtement je prends pas le temps je crois.

[C] Et donc finalement est-ce que Vinted a modifié l'image que t'avais la seconde main ?

[S] Non, ça n'a pas changé l'image que moi j'en avais mais par contre comme ça a changé l'image de beaucoup de personnes ben je trouve ça vraiment encourageant.

[C] Que ça se démocratise ?

[S] Ouais parce que moi ça me dérangeait déjà pas d'acheter en seconde main avant mais maintenant avec Vinted c'est plus simple et aussi vu que ça a changé le regard de beaucoup personne et ben j'ai envie de contribuer à ce mouvement et à changer les choses.

[C] Voilà, on est à la fin de l'entretien. Merci beaucoup pour ton temps et avant que ça ne se finisse définitivement, tu veux ajouter quelque chose ?

[S] Je trouve qu'on parle beaucoup d'achats, mais on ne parle pas assez de la façon dont on peut se débarrasser des vêtements. La revente, je crois que tu l'as compris, parce que la revente, il y a tellement de vêtements en vente sur Vinted et il y a moins d'acheteurs que de vêtements en vente j'ai l'impression. Et bon voilà, malheureusement, il n'y a pas de moyen de se débarrasser plus ou moins écologiquement des vêtements.

[C] Genre pour toi, une plateforme qui dirait « pour telle association, on a besoin de vêtements de 3 à 5 ans ». Tu penses que ça, ça manquerait et que Vinted pourrait peut-être ajouter un onglet « don » à ses fonctionnalités ?

[S] Ouais, un onglet « don » ou alors que tu pourrais, quand tu vends ton vêtement, cocher une case « j'accepte de donner à une association » et que ce soit certifié que ça va vraiment à l'association qui a vraiment besoin de ce vêtement-là.

[C] C'est vrai que Vinted à part vendre, ils ne proposent aucune solution.

[S] Et il y a tellement de vêtements à vendre, il y a tellement de sortes de trucs. Tout le monde n'achètera jamais autant de choses et je pense qu'il y a plus de vendeurs que d'acheteurs parce que fatalement, j'estime que les personnes préfèrent vendre que d'acheter en seconde main. Du coup voilà, moi je pense qu'il y a un vrai problème. Mais c'est parce que tu parles de Vinted

mais même de manière générale, ça serait si cool qu'il y ait une plateforme sur laquelle je pourrais montrer mes vêtements à des associations. Parce que là, Orta, ils font plein de choses pour créer des vêtements plus durables, et cetera. C'est trop bien. Mais ça reste dans la consommation. Mais personne ne fait rien pour se débarrasser des vêtements de manière plus écologique que de les envoyer en Afrique ou leur donner aux Petits Riens. Et ils sont très sélectifs.

[C] C'est vrai que j'ai vu une vidéo sur l'évolution de la mode et ils disaient que avant t'avais un roulement de collection de genre 3-4 fois par an avec les saisons, les mi-saisons et maintenant, t'as plus de 20, 30, 40 collections par an.

[S] Voire plus sur Shein ici.

[C] Oui ils copient les marques en fait.

[S] Par contre dans une interview Orta, l'influence Iznogood, qui fait des vidéos décryptages de marque a interviewé Marion, a interrogé la CEO de Orta en disant que voilà le problème d'Orta, c'est qu'il y a une collection chaque mois. C'est vrai que ça, ça pousse à la consommation. La créatrice d'Orta avait expliqué qu'en fait, elle faisait ça parce qu'elle n'avait pas le choix, parce que les gens ne sont pas encore dans une démarche où on peut faire qu'une collection ou deux par an. Ils attendent plus de toi et donc elle dit « Pour grandir, nous avons besoin de faire une collection chaque mois parce que dans la mentalité des personnes, ils ne sont pas prêts à ne pas acheter autant ». Et du coup, Iznogood a fait une nouvelle vidéo en revenant sur ce qu'elle avait dit en disant, effectivement, c'est vrai, les gens ne sont pas prêts d'être dans une démarche d'acheter peu. Donc même si Orta fait attention à toute leur façon de créer les vêtements, ils doivent faire une collection par mois pour créer de l'achat. Après il y a genre 10 pièces par mois mais quand même tu vois.

[C] Ouais clairement les gens ne sont pas encore prêts à changer, moi en première [Rires].

Est-ce que tu as encore quelque chose à ajouter ?

[S] Non, c'est tout.

[C] Ok alors merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé, tes réponses me seront très utiles.

Informant n°3

Ilona

26 juin 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[C] Tout d'abord merci d'avoir accepté l'entretien dans le cadre de mon master en sciences de gestion à la Fucam. Je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Et donc pour collecter des données, je réalise des entretiens. Ça devrait durer environ 1h. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément, à me demander des précisions ou à dire quand ce n'est pas clair. Donc tes réponses seront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors de ce travail.

Avant de commencer, est-ce que tu as des questions ? Sur le déroulement de l'entretien ?

[I] Non c'est bon merci.

[C] OK, et est-ce que tu acceptes que j'enregistre la discussion ?

[I] Oui OK.

[C] Ok je lance l'enregistrement.

Thème 1 : A propos de vous

[C] Donc pour commencer, le premier petit thème c'est pour parler un peu de toi. Donc est-ce que tu pourrais te présenter en quelques mots ?

[I] OK, donc moi c'est Ilona Kozak. J'ai un master en ingénieur en mécanique et là j'ai fait un master supplémentaire en entrepreneuriat. Et j'adore faire les boutiques.

[C] Tu pourras aussi préciser ton âge et ton lieu de résidence stp ?

[I] Ouais donc j'ai 25 ans et j'habite à La Louvière et un petit peu à Liège pour l'instant.

[C] Et dans la vie de tous les jours, est-ce qu'il y a des valeurs qui te guident dans tes choix, dans tes achats ?

[I] Euh. Je dirais... Dans mes achats genre vêtements ou dans tous les achats ?

[C] Dans tout en général.

[I] Alors je dirais le prix. Si c'est des trucs sains. Maintenant, je fais aussi attention aux nutriscores, à la santé. Et. Ouais c'est déjà ça.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] OK. Donc le thème suivant, c'est pour récolter un peu tes habitudes d'achat dans le secteur de la mode. Est-ce que tu pourrais me parler du dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[I] J'ai été faire les boutiques hier.

[C] Ok donc hier.

[I] Et j'ai acheté des sandales pour l'été.

[C] Et est-ce que tu avais planifié cet achat ?

[I] Non.

[C] Sur un coup de tête tu t'es dit, je vais aller acheter des sandales ?

[I] J'avais prévu d'aller faire les boutiques mais je n'avais rien à acheter en particulier, c'était plus en mode « j'ai envie de faire les pré-soldes » etc voilà.

[C] Et où est-ce que tu as acheté des sandales ?

[I] Chez Bellerose à Bruxelles.

[C] OK tu as été avec ta maman ?

[I] Oui, et avec mon frère et sa copine.

[C] Donc sortie shopping quoi ?

[I] Ouais c'est ça.

[C] Et en général, quand tu réalises tes achats, donc vêtement chaussures, est-ce qu'il y a des principes que qui te guident ? Est-ce que tu fais attention à certaines choses avant d'acheter ?

[I] Ben je dirai que dans les dans les magasins physiques, je fais attention à ce que ça m'aille bien et à ce que ce ne soit pas super cher. Je dirais que si ce sont des belles pièces, je mettrais un peu plus d'argent. Mais pas pour des pièces classiques où je n'ai pas le méga coup de cœur. Je dirais que je suis peut-être plus influencée par les trucs que je vois sur Internet, donc ça je sais bien que je peux acheter facilement si je vois que c'est un peu tendance ou les trucs ainsi. Et quand j'achète en ligne, j'achète seulement quand je suis sûre que le modèle va m'aller. Genre que je connaisse la taille et que je sais bien que ce sont des coupes qui me vont bien.

[C] Ok donc des vêtements que tu as déjà essayés ou que t'as déjà chez toi et que tu dis « cette marque là je sais que ça ira » ?

[I] Ouais c'est ça. Ouais, genre des jeans, je n'achèterai jamais parce que c'est trop risqué. Et des articles plus chers aussi, sauf si je suis super sûre de mon coup je n'achèterai pas non plus.

[C] Même si tu peux le renvoyer après ?

[I] Si je peux le renvoyer après ouais mais plus difficilement quand même.

[C] De manière générale, où est-ce que tu achètes tes vêtements, tes chaussures et tout ça ?

[I] Tu demandes en boutique physique ou alors plutôt en ligne ?

[C] Bah ce que tu achètes le plus souvent, disons les 4-5 magasins physiques ou les 4-5 boutiques en ligne où t'achètes le plus souvent.

[I] J'achète beaucoup plus en physique qu'en ligne. Et ces temps-ci, j'ai acheté beaucoup chez Bellerose, chez Bash. Euh, attends, je réfléchis à ce que je mets pour l'instant comme vêtements. J'ai des Scotch and Soda aussi. Et attends, je réfléchis à ce que j'ai mis hier...

[C] Du coup ce sont plutôt des magasins de marques en physique ?

[I] Ouais, c'est ça.

[C] Et en ligne, tu restes sur les mêmes magasins de marque ?

[I] Ouais c'est ça. Donc je reste sur la même marque.

[C] Et tu as des raisons particulières de choisir ces marques-là ?

[I] Ben je trouve qu'ils sont de bonne qualité. Je trouve qu'ils sont jolis et il n'y a pas beaucoup de gens qui les ont aussi. Genre tu vois, ce n'est pas comme Zara où quand tu les mets tout le monde les a. Et surtout, je connais. Tu vois c'est difficile quand tu connais. Enfin, j'aimerais bien trouver d'autres magasins, mais quand tu n'en connais pas, c'est dur aussi. Quand tu passes dans la rue et qu'il y a 5000 magasins autour de toi, je ne vais pas y aller parce que je ne sais pas si c'est bien. Tu restes souvent sur ce que tu connais quoi. C'est plus par facilité.

[C] Et donc à quelle fréquence tu achètes des vêtements, des chaussures, des accessoires ?

[I] Beaucoup plus quand je suis en examen ça c'est sûr [Rires].

[C] Quand tu as un pic de stress ?

[I] Oui, un petit peu. Mais sinon, quand je sors faire les boutiques en physique, je dirais que j'achète une fois par mois grand max. Mais quand je commande sur Internet, toutes les 2 semaines, peut-être. Une fois toutes les 2 semaines. Et maintenant sur Vinted aussi, ça c'est récent.

[C] Et il y a quelque chose en particulier que tu achètes le plus souvent ?

[I] Non. Les chaussures j'en achète vraiment peu c'est quand elles sont cassées que je les rachète. Mais sinon j'achète un peu de tout.

[C] Est-ce que tu t'es mis un budget mensuel pour ta garde-robe, pour tes vêtements etc ?

[I] Par mois, je mettrai 200-300 euros.

[C] Et est-ce que ta façon de consommer là actuellement, elle a évolué ces dernières années où ?

[I] Ouais, j'ai commencé à acheter sur Vinted.

[C] Et pourquoi ça a évolué ?

[I] Ben je ne sais pas. Avant j'avais le petit à priori des secondes mains, ça va être envoyé en mauvais état. Ça je n'aime toujours pas mais le fait de pas pouvoir essayer, ça me bloquait fort. Et puis je ne sais pas, j'ai essayé et finalement ce n'est pas si mal. Mais je fais quand même toujours attention tu vois genre. Quand je commande, je sais que l'essayage ne posera pas de problème.

[C] Ok donc finalement pareil qu'en magasin en ligne, tu achètes les marques que tu connais, que tu sais que ça t'ira ?

[I] Ouais c'est ça. Et par exemple, quand je vais acheter sur Vinted et que je ne connais pas la marque... Genre ici j'ai acheté un bikini Pain de Sucre et j'ai demandé d'essayer le bikini d'une amie avant. Je ne vais jamais acheter alors que je ne sais pas quoi, pour connaître la taille etc.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[C] OK, donc ici on va passer au thème de la seconde main en tant que telle. Je dois te montrer une petite vidéo.

[EXTRAIT VIDEO SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022]

[C] OK, donc ça c'est les deux petits extraits que je voulais te montrer. Toi tu en penses quoi, du fait de tout acheter en seconde main ?

[I] Mais moi, je pense que tout acheter, je ne le ferai pas. Mais une petite consommation hybride en mode acheter du neuf et de la seconde main peut-être. Ouais, une petite consommation hybride, ça peut être vraiment cool. Et une transition plus douce alors je crois. Quand tu peux combiner les avantages et les inconvénients des deux, je crois que ça te permet d'avoir une consommation plus avantageuse pour toi tu vois ? Genre tout acheter en seconde main, il y a des inconvénients où je n'arriverais pas à passer au-dessus. Par exemple, ça prend plus de temps aussi. Comme la dame du reportage, aller dans les friperies, j'ai déjà testé parce que je trouve que l'expérience c'est chouette mais ça prend beaucoup plus de temps. Tu n'en trouves pas partout si tu veux que ce soient des friperies en physique. Et tu ne dois pas y aller dans l'espoir de trouver quelque chose en particulier. Tu peux essayer de tomber sur un truc que t'aimes bien mais jamais avec un truc précis en tête. Donc je pense que la vente classique

sera toujours plus facile. Mais que la seconde main peut être une autre façon de consommer mais vraiment dans un autre but, dans un but différent, je dirais.

[C] Plutôt dans un but de compléter tes achats du neuf alors ?

[I] Ouais ça.

[C] Et donc quand tu penses au marché de la seconde main, est-ce qu'il y a 2-3 mots qui viennent directement à l'esprit ?

[I] *Je dirais accessible dans le sens moins cher. Euh, quand je pense à Vinted je pense aussi en mode c'est chouette, c'est une petite activité du soir, j'aime bien regarder. C'est un petit moment chouette, c'est cool. Je dirai aussi que ça ressemble un peu aux soldes. C'est toujours relatif au prix. Et j'aime bien l'effet de trouver un truc genre tu as un peu l'impression de trouver la perle rare au milieu de plein de brols ; je trouve que c'est chouette aussi.*

[C] Et donc si tu devais définir le concept de seconde main à quelqu'un qui connaît pas du tout, tu le ferais comment ?

[I] *Juste une définition de la seconde main, c'est ça ?*

[C] Oui, c'est ça. Une définition simple, facile.

[I] *Je dirais c'est la vente d'article, pas nécessairement déjà utilisé, mais qui ont été achetés des magasins de premièrement main. Donc la revente d'article achetés dans des magasins de première main sur des plateformes de seconde main à des prix inférieurs.*

[C] Et donc en fait l'image de la 2nde main, elle a beaucoup évolué ces derniers temps. Et par exemple, au 20e siècle, c'était vraiment vu comme une alternative pour que les gens aux revenus modestes puissent acheter des vêtements. Toi tu en penses quoi actuellement par rapport à l'image que tu as de la seconde main ?

[I] *Je pense pas du tout que c'est limité aux revenus modestes. Pour moi c'est vraiment une manière de d'acheter et de consommer qui est vraiment différente mais qui n'est pas limitée aux revenus modestes. D'ailleurs genre sur les sites de revente, tu as aussi des trucs super chers, enfin des marques chères aussi. Et je sais bien que parfois tu peux aussi te faire des bénéfices pour certains articles qui se vendent plus chers genres pour les chaussures etc. Après je ne sais pas si ça marche vraiment comme seconde main mais je ne pense pas que c'est limité aux revenus modestes.*

Habitudes d'achat en seconde main

[C] Là on va passer à tes habitudes d'achat de seconde main. Est-ce que tu achètes en seconde main ?

[I] Oui.

[C] Depuis quand ?

[I] Depuis, je dirais 3 mois.

[C] Et y-a-t-il une raison particulière qui t'a fait commencer la seconde main ?

[I] Déjà, mes copines en parlent quand même souvent en positif. Et je me rappelle plus c'est quel article qui m'avait fait passer le cap mais c'est parce que j'en avais vraiment besoin. Ah si, quand je me suis mise sur Vinted c'était pour racheter une veste que j'avais perdue en fait. En fait, c'est juste, c'est ça. Mais du coup c'est parce que j'avais besoin d'un article en particulier et que j'ai cherché là-dessus et que je l'ai trouvé. Mais ce n'est pas parce que je voulais je voulais juste scroller, c'est vraiment parce que j'avais besoin d'un article en particulier.

[C] OK et tu l'as retrouvé finalement ?

[I] Oui, je l'ai racheté.

[C] Et qu'est-ce que tu achètes en particulier en seconde main ?

[I] Euh j'ai acheté quand même des trucs super variés. J'ai commandé des chaussures. J'ai acheté des trucs pour un festival. Ma veste que j'ai perdue. Des combishorts et des hauts. Donc vraiment des vêtements.

[C] Un peu de tout en fonction de ce dont tu as envie ?

[I] Oui c'est ça et de ce que je vois aussi qui m'intéresse.

[C] Et où est-ce que tu achètes tes articles de seconde main ?

[I] Sur Vinted ? Comme plateforme ?

[C] Les magasins, les plateformes, en général quoi. En sachant que dans les magasins tu as les brocantes, les friperies, les vide-dressings, les trucs Vintage au Kilo,... Tu as aussi les magasins Oxfam, Croix-Rouge et à côté, tu as les plateformes en ligne quoi.

[I] Pour les vêtements, j'achète que sur Vinted parce que j'ai déjà dit les friperies, je trouve que ça prend trop de temps. Quand je passe devant et que j'ai vraiment le temps, je rentre. Mais de ma vie, je pense que j'ai acheté deux trucs dedans. Et je les mets jamais. Et pour les trucs de seconde main hors vêtements, comme les livres, j'achète en physique à Bibliopolis. Les livres j'en commande peu sur Vinted. Et genre un truc d'œuvre caritative où ils revendent des livres, style comme Oxfam, là j'en ai déjà acheté. Mais là pas pour les vêtements.

[C] OK et du coup tout ce qui est friperie, dépôt-vente pour les vêtements, tu n'y vas pas parce que ça prend trop de temps ?

[I] C'est ça.

[C] Et pour les autres sites Internet de seconde main style, pourquoi tu n'y vas pas ? Style vestiaire collective ?

[I] Ben Vestiaire Collective j'ai téléchargé l'application mais ce sont des trucs déjà plus chers et donc pour les trucs plus chers je préfère rester sur les magasins du neuf. Je me dis tant qu'à mettre le prix je préfère avoir des trucs neufs et que je sais essayer surtout. En vrai j'ai déjà été sur Vestiaire Collective pour retrouver ma veste en cuir mais je ne l'ai pas trouvée donc j'ai jamais été plus loin. D'ailleurs quand on regarde les recherches récentes, c'est toujours la marque de ma veste.

[C] C'était quoi comme marque ?

[I] Essentiel Antwerp. Et puis sur vestiaire collective, je ne sais pas s'il y a beaucoup plus de de marque mais les marques qu'ils mettent en avant c'est genre Gucci, Hermès, Prada et je n'achète pas non des trucs si chers que ça. Je n'achète pas des marques de luxe.

[C] Je pense qu'ils vendent de tout mais que justement ils se démarquent avec des marques vraiment de luxe.

[I] Oui ici quand je regarde un peu plus loin oui il y a des robes à 80€. C'est vrai que leur pub est vraiment centrée sur le luxe.

[C] Et du coup, par rapport au du coup au magasin de première main, est-ce que tu vois des avantages à acheter en seconde main ?

[I] Mais déjà clairement, c'est le prix. Je dirais aussi que tu as l'avantage de pouvoir retrouver des anciennes collections. Donc si tu as une paire de chaussures que tu mets tout le temps et que t'adores, tu peux la retrouver aussi dessus. Beaucoup plus de choix aussi qu'en magasin classique. Si tu tapes une marque dans la barre de recherche sur Vinted, tu auras toutes les anciennes collections aussi. Et tout ça au même endroit. C'est centralisé c'est quand même super facile. Et si tu n'as pas le temps de te déplacer en physique, niveau temps c'est cool. Après ça c'est un peu à double tranchant parce que toi t'as pas le temps de faire la démarche d'aller en physique, c'est utile mais si tu as besoin d'un vêtement rapidement, je me dirigerais quand même plus vers les articles neufs en vente physique.

[C] Et donc les inconvénients de la seconde main, tu disais le temps de livraison, tu en vois d'autres ?

[I] Ouais donc temps de livraison si tu veux un truc rapidement, ça c'en est un. Le fait de ne pas pouvoir essayer. Tu ne sais pas le renvoyer si ça va. La seconde main, le problème aussi, c'est que logistiquement, c'est un peu plus compliqué, genre tu dois emballer ton truc, imprimer ton

devis puis aller à la poste pour déposer ton colis pour l'envoyer. Et dans l'autre sens, tu dois aller à la poste pour la chercher, donc c'est un peu plus compliqué logistiquement surtout si tu vends, si tu achètes un peu moins. Mais donc voilà. Et il y a toujours le risque aussi de la mauvaise qualité et de recevoir un article qui ne convient pas. Soit du fait de la taille soit au niveau qualité soit ne jamais le recevoir aussi hein, si jamais t'as des gens un peu frauduleux.

[C] Ouais ou même des problèmes de colis. Moi ça m'est déjà arrivé qu'un colis n'arrive jamais.

[I] *Ca je n'ai pas encore eu le problème, mais je ne commande pas non plus depuis pas longtemps.*

[C] Et est-ce que tu as une idée de fréquence à laquelle tu achètes en seconde main ?

[I] *Je dirais que je fais un achat toutes les 2 semaines.*

[C] Et tu as un budget particulier pour ces achats mensuellement ?

[I] *Je dirais 50 ou 60 euros par mois.*

[C] Et les articles que tu achètes c'est toujours pour toi ou pour quelqu'un d'autre ?

[I] *Non, c'est toujours pour moi. Si c'est un cadeau, je ne l'achèterai pas en seconde main je crois.*

[C] Ah non pourquoi ?

[I] *Je ne sais pas, ça fait un peu cheap je trouve.*

[C] Tu as peur de paraître un peu radine en offrant de la seconde main ?

[I] *Ouais c'est ça.*

[C] Et donc au-delà des cadeaux, est-ce qu'il y a vraiment des articles que tu n'achèterais pas en seconde main ?

[I] *Des sous-vêtements s'ils n'ont pas l'étiquette, je n'achèterai pas.*

[C] Au niveau hygiène alors ?

[I] *Ouais niveau hygiène. Et les chaussures, je mettrais peut-être des portées une fois ou 2 max, mais sinon tu as la forme du pied. Ça c'est chiant et je n'aime pas non plus. Et les jeans en seconde main, je pense que c'est compliqué aussi parce que sauf si tu connais exactement le modèle et que tu rachètes exactement ce modèle, si c'est un modèle que tu ne connais pas, c'est trop difficile de voir comment ils vont donner sur toi. Alors que des tee-shirts quand tu ne connais pas le modèle ce n'est pas si dérangeant parce que ça reste un t-shirt mais les jeans c'est trop compliqué donc je n'en achèterai pas non plus je crois. Et sinon, c'est tout.*

[C] Et est-ce que par exemple quand tu as vu un article sur Vinted, tu as hésité à l'acheter et puis t'es « Ah non, je ne vais pas l'acheter » ? Et si oui, est-ce qu'il y a une raison particulière qui a fait que tu as renoncé à cet achat ?

[I] Ben souvent, je ne renonce pas, c'est juste que je laisse dans ma liste de favori et je le reporte indéfiniment et je fais ça avec les articles dont je ne suis pas 100% sûr de moi donc je n'ai pas besoin nécessairement. Souvent ce sont des petits hauts et ouais c'est toujours pratique pour mettre parce que je n'en ai pas des masses mais j'en ai vraiment besoin et voilà.

[C] Oui donc quand tu n'as pas le coup de cœur ?

[I] Oui, c'est ça. Donc je dirais soit pas un coup de cœur ou soit pas vraiment besoin. Par contre des fois j'achète des trucs quand j'en ai besoin alors que je n'ai pas le coup de cœur. Ici j'ai acheté un sweat à capuche pour Werchter. C'est un sweat à capuche noir donc ce n'est pas un méga coup de cœur mais j'en avais besoin donc je l'ai acheté quoi.

Donc je dirais qu'il faut une des 2 composantes : le coup de cœur ou le besoin. Et les autres, ils restent dans la liste indéfiniment.

[C] Est-ce qu'il y a une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat de seconde main ?

[I] En fonction de la marque et de la catégorie de vêtements, le truc le plus cher que j'ai acheté c'était ma veste en cuir et je l'ai acheté 55€ et à la base elle coûtait 400. Mais donc 55€ je pense que c'est vraiment le prix max. Et là encore, une fois, je l'ai acheté, je sais que c'est du cuir, je connaissais le prix de base et je sais comment elle donne mais au-dessus ça fait mal quand même.

[C] Parce que tu as peur que ça ne t'aille pas, que l'article soit de mauvaise qualité ?

[I] Ouais le risque est toujours plus grand hein. Donc ouais 55€ c'est un peu le prix max que je suis que je suis prête à me mettre avec le risque que ça n'aille pas quoi, que je le perde, qu'il ne m'aille pas bien et tout.

[C] Et en première main, tu es plus haut que 55€ quand c'est un article neuf ?

[I] Ouais clairement.

[C] Tu pourras aller jusqu'à combien ?

[I] Ben la veste de base elle coûtait 200 mais je pense que je pourrais aller sur jusqu'à 250 si j'achète moi. Si je me le fais offrir plus mais bon.

[C] OK du coup quand tu n'as pas tous les risques que tu m'as cité, que ça n'aille pas, que ça soit de mauvaise qualité, tu peux mettre plus.

[I] Ouais c'est ça.

[C] Et donc ça serait plutôt un achat magasin physique alors ?

[I] Ouais, c'est ça.

Thème 4 : Vinted

[C] Du coup maintenant on va parler de Vinted en lui-même. Je vais te montrer une petite pub pour introduire le sujet.

[Publicité Vinted]

[C] Donc est-ce que tu connais la plateforme dont parle ce spot ?

[I] Oui.

[C] Tu l'as connu comment, toi ?

[C] Avec mes amies.

[C] Par bouche à oreille et tu as décidé de tester ?

[I] C'est ça.

[C] Est-ce que tu es membre de la plateforme ?

[I] Ouais.

[C] Est-ce qu'il y a des raisons particulières qui t'ont fait t'y inscrire ?

[I] Euh je me suis inscrite quand j'avais besoin d'une veste en particulier. Donc, quand je cherchais un article que je voulais racheter, un article précis.

[C] Et tu penses quoi de de spot ? Est-ce que pour toi ça reflète un peu le comportement que tu as sur la plateforme ?

[I] Non, parce que déjà de base je trouve que le spot est tourné sur la vente et sur le gain de d'argent alors que moi j'utilise plus Vinted avec un but d'achat et quand je vends, ce n'est pas pour me faire de l'argent, c'est plus pour me débarrasser d'articles que je ne mets pas. J'ai vendu des sandales à 2€, ce n'est pas avec ça que je me fais énormément d'argent. Donc la situation illustrée me parle pas personnellement.

[C] Et si tu devais décrire Vinted à un ami qui ne connaît pas la plateforme, comment tu la décrirais ?

[I] Je dirais que c'est une plateforme avec énormément d'articles de seconde main, avec beaucoup de choix et des prix réduits. Je pense que je citerais quand même les frais de service et les frais de livraison assez élevés quand même je crois.

Habitudes d'achat sur la plateforme

[C] Donc tu m'as dit que tu achetais sur Vinted. Ta fréquence d'achat, elle est basée sur ta fréquence d'achat d'occasion, donc une fois tous les 2 semaines ?

[I] Ouais c'est ça, je pense à ça quand je parlais tantôt. En vêtements d'occasion j'achète que sur Vinted, les livres d'occasion c'est beaucoup plus rare donc je parlais de Vinted.

[C] Au niveau des articles que tu achètes, c'était pour toi en général donc tu n'offres pas de cadeau venant de Vinted.

[I] Ouais c'est ça.

[C] Est-ce que tu trouves que par rapport à l'offre qui est en magasin, quand tu vas dans les magasins de première main, est-ce qu'il y a des raisons qui te poussent plutôt aller sur Vinted ? Tout à l'heure, tu m'as dit qu'il avait beaucoup plus de choix, les anciennes collections, est-ce que tu vois d'autres raisons ?

[I] Il y a aussi le fait que je puisse y aller un peu tous les soirs. Je ne vais jamais me dire « 23h, allez, je vais faire descendre en bas de ma rue et aller dans un magasin ». Tu vois, je trouve que c'est pratique. Un peu genre 5 minutes tous les soirs, je trouve que c'est chouette. Mais ouais, la raison principale pour Vinted c'est que tu as plus de choix. Genre tu vois j'avais besoin d'un débardeur et tu peux juste mettre le filtre « Débardeurs », c'est trop pratique. Quand tu vas en magasin, tu dois en faire 5-6 magasins avant de trouver un truc que tu aimes bien. Alors qu'ici tu cherches 10 minutes et tu en trouves 5.

[C] Ouais tout ça en restant chez toi.

[I] Ouais la facilité est quand même top.

[C] Et du coup, est-ce qu'il y a plutôt des raisons qui te poussent à ne pas choisir Vinted pour certains articles ?

[I] Bah des fois, les frais de port, ça met quand même un frein. Quand tu achètes un truc à 2€ et que tu as 4 euros de frais de port, ça c'est non. Même si le prix de revient total est super intéressant, quand tu dis que plus de 200% du prix c'est des frais de port, ça fait un peu mal. Ça je dirais que c'est clairement un blocage. Et ici je voulais acheter une banane pour le festival et je pense que ce sera trop tard donc ça aussi c'était un frein. Le fait de pas l'avoir à temps, le temps de livraison. Aussi des trucs plus chers, je n'achèterai pas non plus mais à cause des risques quoi.

[C] OK et au-delà des articles que tu as cité en seconde main que tu n'achèterais pas, donc tout ce qui est chaussures trop mises, les sous-vêtements, est-ce qu'il y a d'autres articles que tu ne veux ?

[I] Non pas vraiment, j'ai pas d'autres exemples car tantôt je pensais à Vinted en te répondant car c'est un peu le seul endroit où j'achète des trucs de seconde main.

Dimension économique

[C] Au niveau de ton budget mensuel de seconde, tu m'as dit 50-60 euros tout à l'heure c'est ça ?

[I] Oui c'est ça.

[C] Et au niveau de la part de du budget vêtements Vinted par rapport au budget vêtement global, tu m'as dit genre 50 euros et 200€ donc ça serait 1/4 plus ou moins ?

[I] Non, je mettrai à mon avis un budget max de 200€ par mois tout compris pour les vêtements. Plutôt dans ce sens-là.

[C] Avec le plus ou moins 25% de seconde main avec Vinted ?

[I] Ouais c'est ça.

[C] Et donc toi, ton budget global, est-ce qu'il a évolué depuis que tu es sur la plateforme ?

[I] Non je suis restée sur 200 euros. Juste que j'ai intégré Vinted dedans quoi.

[C] Euh au niveau du prix maximal que tu accepterais de mettre sur la plateforme, quand tu m'as dit tout à l'heure 55,00€ tu pensais à vinted et donc tu restes sur 55€ ?

[I] Ouais c'est ça.

[C] Et du coup, maintenant que tu achètes sur Vinted, comment te semblent les prix pratiqués en magasin ?

[I] Ouais ils semblent super chers. Genre je te promets, quand j'ai été faire les boutiques hier, j'étais en mode « je ne vais jamais acheter ça, c'est beaucoup trop cher ». Et je me suis même dit « je peux juste attendre 3 semaines et ça sera sur Vinted ». C'est horrible, je déteste penser comme ça alors qu'avant je ne le faisais pas.

[C] Tu n'avais pas cette impression avant de d'être sur Vinted ?

[I] Ouais c'est ça. Avant je n'avais pas l'impression que tout était... Enfin si, je savais que c'était plus cher mais maintenant que je sais à combien je pourrais l'avoir deux mois plus tard, ouais, ça bloque quand même.

[C] Et comment tu trouves les prix dans les autres canaux d'occasion ? Donc par exemple sur vestiaire collective par rapport à Vinted ?

[I] Je ne sais pas vraiment répondre car je n'y vais pas. A part Vestiaire Collective que je connais très très peu, je ne sais pas te répondre

[C] Quand tu achètes, est-ce que ça t'arrive de discuter du prix avant d'acheter ?

[I] Ah ouais, tout le temps, j'essaie toujours de négocier.

[C] Tu le fais à chaque fois ?

[I] Ouais, à chaque fois.

[C] Donc tu dis « allez, si je peux gagner 5€ » ?

[I] Ouais, ouais, je le fais tout le temps d'office.

[C] Et est-ce que tu as des techniques pour faire des bonnes affaires sur Vinted ?

[I] En gros, je regarde le nombre de mois depuis qu'elle a posté, le nombre de personnes intéressées et en fonction, je sais combien je peux me permettre de négocier. Si c'est un article récent, je vais négocier moins que si c'est un article qu'elle a mis 3 ans et qu'elle n'arrive pas à vendre quoi. Et aussi une fois que j'ai trouvé un article. Genre quand j'ai acheté ma combinaison Bash, je sais qu'il y en avait 5 autres, les mêmes mais à des prix différents et du coup je vais toujours parler aux gens. Sur les 5, tu en avais deux à 20€ du coup j'ai envoyé des offres aux deux à 20 euros et j'ai pris celle qui était le moins cher. Du coup j'envoie des messages à plusieurs personnes quoi.

[C] Et du coup tu fais vraiment une comparaison entre les articles ?

[I] Ouais ouais, c'est ça. Ouais ouais, je fais une méga comparaison avant d'acheter ça c'est super.

[C] Et du coup, que penses-tu du rapport qualité prix ?

[I] Euh, ouais, il est très très bon. La qualité est souvent bonne mais c'est plus le prix qui fait monter le rapport.

[C] Vu que c'est accessible vraiment peu cher et que le prix est élevé ?

[I] Ouais c'est ça, la qualité est correcte, je ne dirais pas qu'elle est parfaite mais elle est correcte dans ce que j'ai acheté.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue

[C] Et au niveau du fonctionnement de la plateforme en elle-même ? Toi tu l'utilises comment ? C'est plutôt pour des recherches spécifiques ou alors tu flânes un peu ?

[I] Euh je dirais recherche spécifique parce qu'il y a tellement de d'articles que c'est difficile de flâner, tu vois, tu ne sais même pas par où commencer. Ouais donc je dirais une recherche un minimum spécifique genre je ne veux pas dire « combinaison Bash noire avec des bretelles »

mais je mettrai genre « Combinaison Bash » et puis je chercherai dedans tu vois. Genre que j'ai certains filtres déjà de base parce qu'il y a beaucoup trop d'articles pour juste flâner, c'est trop large.

[C] Au niveau de l'interface d'utilisation donc vraiment l'application elle-même, que ce soit sur PC ou sur mobile. Est-ce que toi ça te convient ? Est-ce que tu pourrais m'en dire un peu plus sur ton ressenti ?

[I] Je trouve qu'elle est pas mal, mais il y a moyen de faire mieux dans ce sens où... Je me suis déjà dit qu'il y a des trucs qui pourraient être mieux fait. Genre dans ta wishlist, tu ne sais pas trier les articles. J'aimerais bien les trier par catégorie car quand il y en a trop tu es perdu et tu dois remonter hyper loin. Genre ici je voulais racheter les chaussures que j'ai perdu aussi dans mon sac et j'en avais déjà aimé plus loin et du coup je devais la retrouver, je devais annuler mon favori et puis re cliquer dessus pour que ça tout en haut et qu'ainsi tous mes articles similaires soient au même endroit. Ouais, j'aimerais bien faire des petites catégories dans mes favoris. J'aimerais bien pouvoir choisir « ne voir que des propositions de marque que j'aime » tu vois. Genre ici à chaque fois, j'ai fil d'actu et j'ai des marques que je ne connais même pas. J'aimerais bien avoir que des trucs de marque que j'aime. Et aussi, un truc pourrait être cool, j'aimerais bien, par exemple quand je cherche une combi short, j'aimerais bien mettre « appliquer toutes les marques que je suis » tu vois ?

[C] Ah ouais, je vois. Que tu ne doives pas les cocher à chaque fois ?

[I] Ouais, c'est ça. Ainsi ça restreint au moins aux marques que j'aime bien et je ne vais pas tomber sur des trucs ainsi que je ne suis pas quoi. Ça, ça pourrait être cool. Et dans mes messages aussi, j'aimerais bien qu'il supprime les trucs une fois que la transaction est terminée ou alors qu'une offre est refusée. Parce qu'à chaque fois que je cherche un truc dans ma messagerie, je dois remonter super loin. Et je me suis dit qu'il pourrait faire plus d'argent, là, ils ont déjà le portefeuille, mais je trouve que ça pourrait être cool de mettre un peu d'argent sur ton portefeuille. Genre tu vois genre mettre 50,00€ après tu les dépenses comme tu veux mais sans devoir passer à chaque fois par l'application de la banque. Mais ça c'est mal parce que ça veut dire que tu vas acheter plus hein.

[C] Globalement, est-ce que tu es satisfaite des fonctionnalités ?

[I] Globalement oui.

[C] Et par exemple, qu'est-ce que tu penses des services intégrés comme le paiement différé, donc le fait que le vendeur reçoive son argent après, et aussi l'envoi des colis ?

[I] Ah le paiement différé je trouve que c'est primordial, je pense que je n'achèterais pas autant sur Vinted si ça ne faisait pas comme ça. Et pour l'envoi des colis, je trouve que logistiquement c'est un peu chiant parce que moi je n'ai jamais de boîtes. C'est un peu chiant d'imprimer les bordereaux etc mais je vois difficilement comment tu pourrais faire autrement. Donc on va dire que c'est un mal nécessaire quoi.

[C] Et du coup, est-ce que c'est donc le paiement différé et cette méthode d'envoi, est-ce que pour toi, c'est un facteur qui a été déterminant pour que tu t'inscrives ou alors sans ces trucs-là, tu serais quand même inscrit sur la plateforme ?

[I] Le paiement différé je pense que oui, c'est déterminant, je pense.

[C] Et globalement aussi, qu'est-ce que tu penses de la diversité du catalogue de l'article sur Vinted ?

[I] Il est trop bien. C'est super diversifié.

[C] Pour ta culture générale il y a plus de 100 millions d'articles sur la plateforme.

[I] Ça ne m'étonne pas.

[I] Un truc qui m'énerve aussi c'est quand ils mettent « plus de 500 articles » quand je cherche quelque chose parce que je ne sais pas exactement combien.

[C] Tu voudrais quantifier exactement ?

[I] Oui pour savoir exactement combien de temps je dois encore chercher. Quand tu scrolles, j'aimerais bien savoir plus ou moins où j'en suis dans la recherche. Genre je cherchais un soutien-gorge parce que je veux acheter exactement le même et j'ai passé, je pense, 45 minutes à scroller car je me disais « je suis sûrement bientôt à la fin, il faut que je continue » mais j'en avais tellement marre que voilà.

[C] Au niveau de la diversité des tailles disponibles, est-ce que toi ça te convient ?

[I] Moi, je n'ai pas une taille compliquée, je suis genre M ou quoi. Donc ouais ça va. Après niveau taille, je ne sais pas si ce sont les utilisateurs qui utilisent mal mais souvent genre pour les conversions, genre US à machin et tout, genre quand j'ai acheté mon bikini pain de sucre, j'avais dû regarder dans les S, dans les M et dans les L pour trouver ma taille.

[C] Oui les gens ne savent pas forcément, ils classent mal l'article.

[I] Ouais, c'est ça. Du coup, niveau diversité c'est ok, c'est juste que les utilisateurs l'utilisent mal.

[C] Et est-ce que tu trouves toujours ce que tu cherches sur la plateforme ?

[I] Non, pas toujours. Je dirais que quand tu cherches quelque chose de très précis, genre une veste, enfin ma veste je l'ai trouvé, mais je cherchais un soutien que j'avais exactement le même parce qu'il est trop confortable, et je n'ai pas trouvé. Donc je dirai 50% du temps quand je cherche quelque chose de très précis, je le trouve, mais pas tout le temps, une fois sur 2.

[C] Et donc si tu ne le trouves pas, tu l'achètes dans un magasin du neuf ou tu abandonnes ta recherche ?

[I] Mais quand je cherche quelque chose de très précis, souvent, c'est que je ne l'ai pas trouvé en magasin neuf parce que c'est une ancienne collection.

[C] Et donc par exemple si tu ne trouves pas tout à fait ce que tu cherches, est-ce que tu pourrais adapter ta recherche à quelque chose qui ressemble ?

[I] Oui, je pourrais.

[C] Est-ce que c'était déjà arrivé de devoir te rabattre sur un autre truc ?

[I] Non, je n'ai pas d'exemple parce que j'ai trouvé ma veste. Et le soutien tu vois dans ce cas-là, je ne l'achetais pas parce qu'il était beau, c'était parce qu'il était confortable et donc la situation ne se prêtait pas mais j'ai juste 2 exemples donc je suis à 1 sur 2 donc voilà. Mais ouais, je pourrais si c'est genre une autre couleur ou la même marque mais un autre modèle.

[C] Donc toi tu m'as dit que les catégories et les filtres Vinted, ça t'aidait beaucoup à trouver ce que tu cherchais. Est-ce que tu veux ajouter quelque chose ?

[I] Non non.

[C] Tu m'as aussi dit que tu faisais beaucoup de comparaisons ?

[I] Ouais à fond.

[C] Quand tu fais des comparaisons, tu utilises les filtres comment ?

[I] Je reste précise mais pas trop parce que je sais bien que les gens remplissent parfois mal les catégories, dans tout ce qui est taille. Par exemple quand je cherche quelque chose de précis, je vais mettre la catégorie de vêtements mais pas trop général. Genre quand je cherche des baskets, je ne vais pas mettre basket compensée machin, je vais juste mettre en basket général et je vais chercher dans tout. Je mets la marque mais pas la taille parce que les gens la remplissent mal. Donc je mets un filtre assez large et je scrolle jusqu'à trouver les trucs que je cherche. Et après je vais comparer les prix dans mes articles favoris quand j'ai trouvé.

[C] Donc toi tu passes beaucoup de temps à chercher quand même.

[I] Ouais à fond.

[C] Tu pourrais estimer le temps que tu y passes ?

[I] Par article, je pense que ça me prendrait genre 30 à 45 minutes.

[C] Et cet effort de recherche tu le trouves comment ? Tu aimes bien, c'est pénible ?

[I] Non, j'aime bien, je trouve que c'est un petit jeu.

Caractéristiques des articles achetés

[C] Donc ça maintenant, ça va un peu recouper un peu ce que tu as dit avant parce que vu que tu achètes que sur Vinted de la seconde main. Donc les vêtements et les articles que tu achètes, c'est globalement les mêmes articles que tu cités tantôt donc selon ton envie, des combis, des sweats,... ?

[I] Oui c'est ça.

[C] Et comment tu les choisis ces articles en particulier ? Donc tu m'avais dit que c'était plutôt les marques que t'aimais bien en magasin physique que tu cherchais ?

[I] Oui, c'est ça. C'est plus vraiment par envie. Genre quand j'ai envie d'une combinaison, un truc, je vais mettre le filtre « combinaison » puis je vais chercher dans les marques que j'ai l'habitude d'acheter. Si j'en trouve une bien, je vais mettre en favori. Après une petite recherche, je vais comparer celle que je préfère et voilà quoi. Mais j'ai de démarche particulière je crois. Je reste juste dans les marques que j'aime.

[C] Et quand tu achètes sur Vinted, est-ce que t'es motivé vraiment par un besoin spécifique ? Est-ce que c'est pour suivre une tendance ou est-ce que c'est par simple envie ?

[I] Ouais c'est un peu les trois. La tendance un peu moins. Je pense que la tendance je vais plus l'acheter dans les magasins physiques. Une simple envie oui ça arrive, quand je cherche une tendance sur un truc précis. Je ne sais pas, je pense que la tendance ce sera plus dans les magasins physiques, mais les deux autres situations, ce sera Vinted.

[C] Et est-ce que ça t'arrive de d'acheter des vêtements que t'as vu en magasin ?

[I] Ouais à fond.

[C] Est ce que tu cherches aussi parfois des pièces uniques ou originales ?

[I] Non pas spécialement. Déjà les marques que j'achète sont pas hyper connues, ce n'est pas Zara quoi donc je sais qu'il n'y aura pas beaucoup de gens qui l'auront.

[C] Est-ce que ça t'arrive d'acheter des pièces Vinted ?

[I] En fait, tu veux dire quoi par Vintage exactement ?

[C] Le Vintage ce sont des vêtements qui datent d'avant 1980.

[I] Ouais, ça ouais, je serai chaude. Peut-être plus dans un style un peu particulier genre une veste en cuir un peu motard ou quoi mais ça je pense je trouverai plus facilement dans des friperies. Ça ne me dérangerait pas je crois mais après je ne l'ai jamais fait. Et tu vois encore une fois, ça prend du temps, faut trouver les bonnes fripes.

[C] Ouais, en plus en Vintage, la taille ça change beaucoup.

[I] Ouais clairement.

[C] Et est-ce que ça t'arrive de racheter des vêtements qui te rappellent des souvenirs particuliers ?

[I] Non, pas par rapport à un souvenir, j'achèterai plus les mêmes vêtements parce qu'ils allaient bien et qu'ils étaient pratiques, confortables mais pas par rapport à un souvenir.

[C] OK, donc racheter des vêtements que t'avais déjà mais qui ne sont plus en bon état ça oui ?

[I] Ouais c'est ça.

[C] Est-ce que tu achètes pour customiser par la suite ?

[I] Non non, je ne suis pas très customisation.

[C] Est-ce que tu as des impératifs sur l'état des articles ? Donc par exemple dans les filtres tu as neuf avec étiquette, neuf sans étiquette, très bon état... Est-ce que toi t'as vraiment un seuil minimal ?

[I] Hmm, bon état, ça commence à devenir limite je dirai. Je pense que j'ai toujours acheté fait du très bon état au minimum. Je me dis que s'ils mettent bon état c'est qu'il y a déjà des petits défauts.

[C] Pour l'appréhension par rapport à l'hygiène, donc tu m'as déjà dit, chaussures, sous-vêtements.

[I] Ouais c'est ça.

[C] Est-ce que tu achètes de la fast Fashion sur Vinted donc Zara, Mango ?

[I] Non, non. Enfin, je trouve que vu les prix de base de la fast-fashion autant l'acheter directement en magasin et essayer et avoir les avantages du neuf.

[C] Du coup tu achètes des vêtements de marque uniquement ?

[I] Ouais c'est ça.

[C] Et quelles marques ?

[I] Bash, Superdry, Diadora parce que j'avais déjà une paire comme ça et que j'adore les miennes, Pain de Sucre, Maje, Easpak, Essentiel Antwerp,...

[C] Et ces marques-là tu as l'habitude de les acheter neuves ?

[I] Ouais je connais la marque de base donc ouais.

[C] Ces marques-là, tu ne les achètes pas dans d'autres canaux d'occasion ?

[I] Non.

[C] Est-ce que tu as découvert des marques nouvelles grâce à Vinted ?

[I] Non, non. Il y a tellement d'articles que je vais pas du tout me diriger vers la découverte parce que c'est un puit sans fin et que je ne sais même pas par où commencer à chercher.

[C] Oui et en plus avec le risque d'être déçu, que ça t'aille ?

[I] Oui ça aussi.

[C] Et du coup aussi, est-ce Vinted ça t'a permis d'acheter des marques qui étaient trop chères à prix plein genre des marques de luxe ? Ou des marques qui n'ont pas de magasins en Belgique ou autre chose ?

[I] Ben ouais c'est vrai en fait. De base, les marques que je j'achète sur Vinted, je les achète déjà en neuf mais genre Pain de Sucre, je me suis toujours dit que les maillots étaient trop chers. Alors que sur Vinted c'est beaucoup plus accessible donc oui.

Caractère social et communautaire

[C] Donc là on passe plutôt au caractère communautaire de Vinted. Est-ce que tu trouves que Vinted a des points communs avec les réseaux sociaux comme Instagram, Facebook ?

[I] Mouais, il y a plein de gens qui parlent sur la plateforme etc mais moi j'envoie juste l'offre et voilà.

[C] Donc quand tu utilises la messagerie, c'est vraiment juste pour discuter de l'article ?

[I] Ouais c'est ça d'office. Moi je l'utilise pas du tout comme réseau social en tout cas.

[C] Et tu vois aucun point commun ?

[I] Pas trop. Je ne suis même pas mes amis.

[C] Est-ce que tu savais qu'il y avait un forum sur Vinted ?

[I] Non mais ça ne m'étonne pas. Pour tout ce qui est Q&A je suppose ?

[C] Oui pour tout ce qui est question réponses mais les gens l'utilisent pour créer des sujets de discussion sur tout et n'importe quoi.

[I] Ah oui je ne savais pas que ça allait jusque-là. Pour moi ça s'arrêtait au Q&A et je ne l'utilise pas de toute façon.

[C] Les utilisateurs de Vinted s'appellent entre eux les Vintie. Est-ce que toi t'as le sentiment d'appartenir à une communauté ?

[I] Non pas trop. Je n'ai pas le sentiment d'appartenir à une communauté en tout cas. Pour moi c'est juste une plateforme de vente et ça s'arrête là, j'ai pas du tout la relation de contact avec les gens.

[C] Donc tu n'as jamais fait de rencontre sur Vinted non plus ?

[I] Non et souvent on ne me répond même pas quand j'envoie des offres donc.

[C] Et donc le fait de ne pas discuter avec les gens, c'est une volonté de ta part ? Toi, c'est juste acheter, vendre et voilà quoi ?

[I] Ouais ouais c'est une volonté de ma part.

[C] OK, et est-ce que ça t'arrive de regarder des vidéos pour mieux vendre, mieux acheter sur Vinted, des trucs d'influenceur, sur Youtube etc ?

[I] Non non, mais je vends assez peu et acheter je trouve que je fais déjà beaucoup d'efforts pour acheter. Enfin tu vois, je fais mes petites recherches etc et je trouve que c'est suffisant. Je fais déjà des efforts par rapport à ça.

Colis : logistique

[C] Au niveau des colis, toi, t'en penses quoi ? Tu m'as déjà dit que tu ne voyais pas d'autres moyens ?

[I] Ouais je ne vois pas d'autres moyens. Après ça ne va pas si mal. J'aime bien avoir la sécurité d'avoir le colis en point relais. Je trouve que c'est mieux que ça, même si je dois me déplacer jusque-là que de le déposer chez moi. OK après niveau logistique, c'est vrai que quand tu vends c'est un peu chiant quand tu achètes ça va mais honnêtement ça va quoi. C'est raisonnable.

[C] Et les délais de livraison qui sont plus ou moins d'une semaine, toi, ça, ça te convient ?

[I] Euh, c'est quand même un problème dans certains cas. Où je t'ai dit Werchter, j'avais besoin d'un truc rapide, mais sinon si ce n'est pas des achats nécessaires rapidement ça me convient ouais.

[C] Et donc quand ça sera trop juste ou que tu penseras qu'il y aura du retard, tu ne vas pas acheter sur Vinted ?

[I] Non, c'est ça. Je ne veux pas prendre le risque.

[C] Et tu parlais des points relais. Autour de toi, les points relais, tu trouves qu'ils sont assez proches ?

[I] Ouais autour de chez moi, il y en a tout plein mais je suis prêt du centre aussi.

[C] Est-ce que tu as vraiment un périmètre d'achat autour de ta position ? En sachant qu'il est possible d'acheter partout en Europe quasiment.

[I] C'est vrai que tout ce qui est au Portugal, Espagne et tout... Quand c'est France, Belgique, Pays-Bas, j'y vais d'office parce que je sais qu'il va arriver rapidement. Portugal, c'est vrai que je me suis dit c'est trop loin, flemme d'attendre. Je ne sais pas, j'ai jamais commandé là donc je sais pas ça prend combien de temps mais j'ai l'impression que je vais l'avoir dans 3 semaines donc ouais j'ai jamais acheté.

[C] Donc c'est plus au niveau délai de livraison trop long ?

[I] Ouais c'est ça sauf si c'est un article que je cherche vraiment. Mais si c'est plus quand je scrolle alors j'évite un peu.

[C] Et est-ce que tu trouves que Vinted pourrait trouver des alternatives à l'envoi par colis ?

[I] Ben je pense qu'il y a toujours moyen de trouver quelque chose, mais les colis s'y prêtent vachement bien à la situation quoi. Moi je dirais que ouais, garder le colis.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[C] Justement, quand tu ouvres un colis, tu ressens quoi comme sentiment ?

[I] Un peu d'excitation mais aussi un peu peur que ça n'aille pas parce que on n'est jamais sûr.

[C] Et si tu devais aller quantifier le pourcentage d'excitation et le pourcentage d'angoisse que tu ressens que ça n'aille pas, tu dirais quoi ?

[I] Sur 10, je dirais 8 excitation et 2 peur que ça aille pas.

[C] Ok donc l'excitation est quand même supérieure.

[I] Ouais ouais, l'excitation est bien au-dessous. Après, si l'angoisse que ça n'aille pas était au-dessus de 2 ou 3 sur 10, je ne commanderais même pas donc le problème ne se pose pas.

[C] Ah oui donc tu éliminerais direct le risque ?

[I] Oui d'office.

[C] Et du coup, est-ce que t'as déjà été déçu à l'ouverture d'un colis ?

[I] Ben j'avais commandé 2 bikinis dessus et il y en a un qui était un peu petit donc j'étais un peu deg.

[C] Donc plutôt le fait que ça aille pas ?

[I] Ouais c'est ça. Pas par rapport à l'état mais plus par rapport à la taille.

[C] Et quand tu achètes sur vinted, est-ce que parfois, lorsque tu as fait l'achat, ils envoient le colis et après tu stresses pour certaines choses et tu te dis que tu aurais peut-être pas du acheter ?

[I] Non, franchement non ça va.

[C] Donc le fait qu'un article ne soit pas conforme ?

[I] Je n'ai jamais eu le cas.

[C] Est-ce que tu as un certain stress à l'idée que l'article pourrait s'abîmer plus vite du fait qu'il ait déjà été porté ?

[I] Sachant que je l'ai déjà payé assez peu cher, non. En plus de ça, je n'ai pas énormément de soin pour mes affaires qui coûtent pas cher. Déjà dans mes affaires que je ne commande pas en seconde main, sauf si elle coûte cher et que je les aime vraiment bien, je n'en ai pas énormément de soins donc ce n'est pas une nouvelle composante pour moi quoi le fait qu'elle soit un peu abîmée en arrivant.

[C] Est-ce que quand tu as acheté un article, tu as déjà eu la sensation qu'il ne t'appartenait pas ? Parce que soit l'article avait une certaine odeur ou soit parce que l'ancien propriétaire avait fait des modifications sur le vêtement ?

[I] Ben ouais, c'est vrai que j'ai acheté un article où il y avait un petit défaut et je me dis « c'est l'ancien propriétaire qui a fait ça, il est méchant ». Après, je l'aime bien donc je le mets quand même. Mais ouais, des fois, surtout quand il y a des petits défauts, je me dis que oui il avait une vie avant quoi. Mais ce n'est pas négatif non plus.

[C] Ce n'est pas dérangeant pour toi ?

[I] Non, ça va quoi.

[C] Et est-ce que t'as déjà regretté un achat sur Vinted ?

[I] Ben oui, le bikini qui était trop petit. Je pourrais le revendre mais je ne le fais pas parce que j'ai la flemme.

[C] Et est-ce que c'était déjà arrivé d'acheter un truc en seconde main et qu'il soit soldé juste après en neuf à un prix inférieur et que tu regrettes ?

[I] Euh. Je n'ai jamais eu la situation mais ouais si je l'avais, je serais deg mais pas nécessairement parce que j'ai acheté plus cher qu'en première main mais juste parce que j'ai acheté plus cher tout court. La situation arrive même si j'achète en première main et que deux semaines après ils font des soldes.

Protection acheteur

[C] Donc toi t'as jamais eu de problème sur la plateforme ? Donc pas d'arnaque ou perte de colis ?

[I] Moi non mais ma mère a eu un problème. Elle a acheté une fois des chaussures, c'est la seule chose qu'elle a acheté et ça s'est mal passé. Elle avait acheté des New Balance et apparemment c'était des fausses. Et quand elle a voulu les revendre, Vinted voulait pas parce

qu'il disait que c'était des fausses alors qu'elle les avait achetés sur Vinted en pensant que c'était des vraies. Ce n'est pas correct, tu vois. Mais ça arrive et moi je n'ai pas eu le cas donc.

[C] Et donc toi, à ce moment-là, le service de protection acheteur, tu le trouves comment ? Tu trouves qu'il est efficace ?

[I] Ben dans ce cas-là, il n'était pas ouf non. Après ça dépend aussi la situation parce que j'adore le fait que tu aies le paiement différé. Mais après quand tu vas dans la situation un peu plus limite comme les contrefaçons où là ça devient pas terrible car tu as toujours la possibilité de revendre quelque chose que t'as toi-même acheté. Donc t'as pas traçabilité, tu peux toi-même revendre des trucs qui peuvent être faux. Mais tu ne sais pas donc là ça devient un peu compliqué. Mais je ne vois pas comment faire mieux à part demander plus de photos et ce ne sont pas des preuves. Ouais donc à ce niveau-là, quand tu vas un peu plus loin dans les problèmes, ce n'est pas top. Mais sinon le service de base est correct quoi.

[C] En fait, tous les litiges sont gérés depuis la Lituanie donc t'as de bureau belge ou de bureau français et donc tout se fait par envoi de photo.

[I] Ouais c'est un peu limite. Après le service de base moi je trouve que ça va, c'est juste que si tu vas dans des trucs un petit plus compliqué ce n'est pas incroyable quoi.

[C] Et l'année passée, il y a une association de consommateurs qui a jugé la protection acheteur comme illégale parce que tu sais, ils la vendent un peu comme optionnelle alors que quand tu fais un achat, tu n'as pas le choix d'avoir la protection acheteur. Toi, t'en penses quoi ? Tu serais éventuellement prête à acheter sans la protection acheteu ?

[I] Je ne sais pas en fait. Comme ici, elle n'est pas optionnelle, ben je ne me suis jamais renseignée sur quoi ça m'offrait. Comme je ne sais pas ça correspond à quoi, je ne sais pas trop répondre à ça. Tu sais ça correspond à quoi ?

[C] En fait, en cas de problème, au lieu de valider la commande, ça va te permettre d'engager un litige et tu as une personne extérieure qui va venir délibérer.

[I] Donc ce n'est pas lié aux paiements différés ?

[C] Si mais c'est aussi si tu as un problème supplémentaire.

[I] Oui donc je l'utiliserai quand même au cas où quoi.

[C] Et au niveau des évaluations, toi tu les regardes avant d'acheter ?

[I] Ouais les évaluations j'ai l'impression que tout le monde a un peu 5 étoiles. Je ne me suis jamais retrouvé à parler avec quelqu'un qui avait moins de 4 étoiles. Donc après oui, s'il avait des mauvaises évaluations, je n'échangerai pas avec, mais ce n'est jamais arrivé.

Regard des autres

[C] Est-ce que ton entourage sait que tu utilises Vinted ?

[I] Euh oui.

[C] Tu parles de tes achats autour de toi ?

[I] Oui.

[C] Donc tu n'as pas peur du regard des autres quand tu dis que tu utilises Vinted ?

[I] Mais je trouve aussi que Vinted a pas nécessairement une mauvaise image. Enfin pas de mon point de vue quoi.

[C] Par mauvaise image, tu entends revenus modestes ou genre radin ou un truc comme ça ?

[I] Non je ne trouve pas qu'elle a cette image-là. Je ne trouve pas que la seconde main comme on utilise en tout cas a une mauvaise image quoi. Surtout, en tout cas dans mon groupe d'amie où tout le monde l'utilise.

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[C] Au niveau de la fréquence d'utilisation, est-ce que tu consultes la plateforme tous les jours ?

[I] Non je dirai 2 fois par semaine.

[C] Et tu y passes combien de temps plus ou moins ?

[I] 1h à chaque fois donc environ 2h par semaine.

[C] Et est-ce qu'il y a un moment particulier de la journée où tu vas plus avoir tendance à y aller ?

[I] Ouais le soir quand je m'ennuie le soir. Après avoir regardé une petite série et que je n'ai pas encore envie de dormir. Un petit moment de blanc.

[C] Et donc ces 2h par semaine, tu y vas seulement quand tu as besoin d'acheter quelque chose ou quand tu veux un peu voir ce qu'il y a de nouveau sur la plateforme ?

[I] Plutôt pour voir ce qu'il y a de nouveau.

[C] Est-ce que tu ressens, une certaine addiction à la plateforme ?

[I] Ouais, un petit peu, c'est vrai. Je trouve que c'est un petit moment, chouette. Où tu te sens un peu de bonne humeur. Je trouve que c'est un moment chouette et agréable. Un peu léger comme ça.

[C] Est-ce que t'as déjà eu du mal à contrôler la quantité d'achats que tu as fait sur la plateforme ?

[I] Non, je n'achète pas des masses et puis je te dis, mes achats sont tellement contrôlés que je fais attention.

[C] Et donc tu n'as jamais dépassé un peu ton budget shopping ?

[I] Non jamais.

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental

[C] Donc on va passer au dernier thème qui est plutôt tout ce qui est impact environnemental. Toi, tes achats sur Vinted, tu m'as dit que c'était plutôt très réfléchi ? Donc ce ne sont pas des achats impulsifs ?

[I] Non.

[C] Tu vas toujours faire des comparaisons avant, aller discuter du prix etc ?

[I] Oui toujours.

[C] Est-ce que tu trouves que Vinted a eu un impact sur ta garde-robe ? Est-ce qu'elle est plus remplie, moins remplie ?

[I] Euh pas nécessairement. En 3 mois, je n'ai pas remarqué grand-chose comme un impact. Mais je pense que dans la suite, je ne vais pas acheter plus qu'avant mais à moindre prix. Je pense que mon stock va rester pareil c'est juste que la provenance va varier un peu.

[C] Et ça t'es déjà arrivé d'acheter un vêtement juste parce qu'il n'était pas cher ?

[I] Non.

[C] Et du coup, quand tu n'utilises plus les vêtements que t'as acheté, tu en fais quoi ?

[I] Euh. Je vais me dire que je vais mettre sur Vinted mais ça va me prendre un peu de temps avant de le faire. Je pense que je vais attendre d'avoir un petit stock de trucs à mettre ainsi, je fais tout d'un coup parce que ça prend quand même du temps de faire des photos, de tout mettre en ligne et tout. Donc je pense que je vais le mettre de côté, genre le bikini, je me suis dit que j'allais le revendre mais je ne l'ai pas encore fait. Donc il y aura un petit délai, mais je pense qu'un jour je vais le revendre et le remettre en ligne.

[C] Et pareil quand les articles que tu achètes ne vont pas t'en fais quoi ?

[I] Même réponse, je vais attendre un peu d'avoir un petit stock et je le remettrai en ligne. Sauf si je sais que quelqu'un serait intéressé alors là je lui passerai gratuitement.

[C] Et quand tu fais des achats de marques, est-ce que tu fais attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes?

[I] Non, c'est pas bien, mais je ne le fais pas non.

[C] Tu te dis ça car c'est de la seconde main et voilà ou tu te dis ça car c'est tes habitudes ?

[I] C'est vrai que c'est des marques que j'achète déjà d'habitude mais surtout je suis assez peu sensibilisée par rapport à l'impact environnemental des habits mais plus par rapport à tout ce qui est alimentation, plastique etc. A ce niveau-là, je dirai plus que c'est un manque de sensibilisation au niveau impact environnemental de vêtements.

[C] Et, du coup quand tu vends tes articles sur Vinted, pour quelles raisons tu vends ? C'est vraiment pour t'en débarrasser ?

[I] Ouais c'est ça, ce n'est pas pour faire de l'argent.

[C] Et donc tu vends des trucs que qui ne te vont plus en général ?

[I] Oui, oui, ça.

[C] Tu fais des ventes plus ou moins tous les combien de temps ?

[I] Genre depuis que je suis dessus donc genre en 3 mois, j'ai vendu... En vrai, au tout début j'ai quand même mis pas mal de trucs et je dois avoir vendu genre 5 ou 6 trucs et c'était le premier mois et puis j'ai plus vraiment vendu. Et donc pas hyper bien quantifiable je dirais.

[C] Et avant, avec ces articles, tu en faisais quoi ?

[I] Je le remettais chaque année dans ma garde-robe en espérant que je les aime de nouveau. Mais ce n'est jamais arrivé.

[C] L'argent que tu gagnes, il va où ?

[I] Je le laisse sur la plateforme et j'achète d'autres trucs avec. Je n'ai jamais fait un transfert.

[C] Et depuis que tu vends, est-ce que tu as constaté que ta garde-robe c'est un peu désencombrée ou pas du tout ?

[I] Pas désencombrée parce que j'ai acheté de nouveaux trucs sur Vinted depuis. Mais c'est des trucs que je préfère on va dire.

[C] OK, donc tu as remplacé certains articles que t'aimais plus par d'autres que tu préfères ?

[I] Ouais c'est ça.

Impact sociétal

[C] Est-ce que ça t'arrive aussi de donner tes vêtements à des associations, genre les bulles Terres, Oxfam, la Croix Rouge ?

[I] Ca c'est vraiment quand ce sont des gros stocks. Genre, avant d'être sur Vinted, je l'avais fait. Mais apparemment c'est fou ce truc. Enfin genre ils ont tellement de stock, qu'ils savent quoi en faire.

[C] Et donc toi maintenant tu préfères vendre sur Vinted que de donner à des associations parce que tu ne sais pas ce qu'ils vont en faire derrière ?

[I] Je dirais les vêtements où je peux me faire un peu d'argent dessus, genre plus de 5-6 euros, je les mettrai sur Vinted mais les vieux t-shirts à vendre à 1€, je les donnerai ou je les jetterai.

[C] Donc les trucs en état moyen, tu vas les donner et les trucs en meilleur état tu vas les vendre ?

[I] Non en état moyen, je dirais que je les jetterai d'office. Je ne donnerai même pas parce que ça ne se fait pas de donner des trucs en mauvais état. Mais plus les trucs où je sais, style les tee-shirts basiques où ça va me rapporter 1€, alors que des fois c'est des bons t-shirts, mais quand c'est des trucs basiques où je ne vais rien gagner, j'aurais la flemme de faire le l'effort, de les mettre, de les poster et tout pour rien.

[C] Aussi si c'est démodé non ou qu'il y en a déjà tout plein sur la plateforme non ?

[I] Oui genre j'avais un pull, d'une marque un peu chère, je l'avais acheté 50 euros. Mais en gros il a eu plein de vues mais il y a tellement des pulls comme ça que je sais que je vais jamais le vendre. Et donc je pense que ça je vais le donner.

Engagement envers la consommation responsable

[C] On est au dernier thème. Toi, qu'est-ce que tu penses de la crise climatique qu'on traverse actuellement ? Est-ce que tu te renseigner sur le sujet ?

[I] Moi je me suis un peu renseignée mais pas sur tous les points genre l'impact environnemental des vêtements, je ne suis pas hyper au courant. Je trouve que pour ça c'est plus que les gouvernements et les grandes marques qui doivent faire des efforts, que nous qui aurons assez peu d'impact. Si eux ils font un petit effort et qu'on est tous obligé de suivre le mouvement et qu'ils mettent des règles strictes, là on a un espoir. Alors que si moi, toute seule, je fais gaffe ça ne va pas s'arrêter d'un coup.

[C] OK et donc toi ton mode de consommation, il n'a pas changé ces dernières années depuis que tu sais qu'il y a cette crise climatique ?

[I] Je pense que je vais si, je vais faire gaffe, mais dans la limite du confort. J'attends que ça ne change pas énormément mon style de vie. Je vais faire gaffe, je ne vais pas commence à

changer mon style de vie pour ça. S'il y a une alternative qui est confortable et pas trop chère ça me va. Mais je ne vais pas changer mon style de vie pour ça, alors que mon impact sera minime par rapport au problème tu vois.

[C] OK et du coup, au quotidien, est-ce que tu fais des petits gestes pour améliorer les choses ?

[I] Ouais, les trucs classiques genre utiliser une gourde, limiter ma consommation de plastique.

[C] OK et donc toi ces petits gestes du quotidien, tu ne trouves pas que ça peut faire changer les choses globalement ?

[I] Non c'est plus pour de la déculpabilisation, un peu comme ça, mais non, je ne pense pas que ça va faire grand-chose.

[C] Et ce que tu trouves que par exemple les gestes que tu fais, ça peut avoir un impact sur la vie de quelqu'un d'autre ?

*[I] Dans mes proches, je pense que je suis celle qui fait le moins attention donc je ne vois pas trop sur qui je pourrais avoir d'impact tu vois. Je suis une des moins sensibilisée. Par exemple, **pour moi la seconde main, ce n'est pas pour l'environnement.** Je ferai plus attention à ma consommation de plastique etc mais c'est très limite. Genre tant que ma consommation est confortable et que ma situation confortable ok mais pas plus loin quoi.*

[C] OK du coup, est-ce que tu trouves que justement l'industrie de la mode ça joue un rôle dans la crise climatique ?

[I] Euh, je pense que ouais. Je pense que chaque industrie a un rôle mais je ne la connais pas. Je ne sais pas ce qu'est son impact par rapport au genre, un coca ou un truc ainsi. Mais ouais je pense, je pense que chaque marque, chaque entreprise peut faire un effort et vu l'ampleur... Ce sont quand même des grosses industries donc elles peuvent avoir un impact. Mais après je ne sais pas non plus quantifier. Je ne sais pas si c'est minimum par rapport à autre chose.

[C] En fait, on cite souvent l'industrie de la mode, comme la 2e industrie la plus polluante. Ils utilisent beaucoup de produits chimiques pour teindre les vêtements, pour blanchir les jeans et tout et ça tous les polluants chimiques par exemple, c'est 20% de la pollution d'eau douce et donc c'est 1/5 de la pollution d'eau douce terrestre, ce qui est énorme. Mais au niveau pollution en elle-même, je pense que c'est dans les 4 premières industries les plus polluantes au monde.

[I] Ouais, je pense que ça a un impact mais toutes les boîtes peuvent avoir un impact.

[C] Ta consommation de vêtement à l'heure actuelle, tu la caractérises comme modérée ou plutôt excessive ?

[I] Je dirai qu'elle est modérée.

[C] Et est-ce que tu changerais ta façon de consommer actuellement ?

[I] Pour l'environnement ?

[C] Pour l'environnement ou pour une autre raison ?

[I] Bah ouais, je pourrais acheter moins. Ça ne me dérangerait pas d'acheter moins si j'avais une raison de le faire. Genre si j'avais des problèmes d'argent ou si je devais limiter mes achats pour l'environnement ou quoi. Mais dans l'état actuel des choses, je ne le ferai pas. Je me dis qu'il n'y a pas vraiment de raison de le faire.

[C] Donc sans stimuli extérieur tu continueras comme ça ?

[I] Ouais c'est ça.

[C] Donc tu n'avais jamais entendu parler de l'impact environnemental et éthique de la fast fashion par exemple ?

[I] Si j'en ai déjà entendu parler. C'est juste que comme je ne me suis pas renseignée, je ne savais pas à quel point elle était importante par rapport à d'autres. Donc ouais, c'est comme quand on dit « Ouais, ça c'est mal, faut arrêter » et ben je ne sais pas, je ne me suis pas renseignée. Donc avant de l'avoir fait, je ne sais pas tu vois.

[C] OK mais en fait aussi la fast fashion, ça aussi beaucoup accélérer le rythme des collections. Dans les années 60, tu avais 6-7 collections, les saisons et les mi-saisons et maintenant tu en as 20-30 collections par an... Et du coup c'est plutôt la production en masse de vêtement sans faire attention ni à l'écologie, ni aux gens qui travaillent,... C'est un tout qui fait que ça a quand même quelques conséquences.

[C] Mais du coup, depuis quelques années, pour pallier tout ça, t'as un nouveau concept qui a vu le jour, et c'est le concept de consommation responsable. Toi, quand tu penses à la consommation responsable, tu le définirais comment ?

[I] Ben je dirais ne pas faire d'achat démesuré dans le sens où t'achètes vraiment beaucoup et que tu ne les mets pas, tu vois. Genre la petite démesure, la petite addiction genre surconsommation. Ça serait un peu lié à la surconsommation.

[C] Du coup, la consommation responsable, ça se définit autour de plusieurs axes. Tu as un axe respect de l'environnement. Tu as aussi un axe respect de la vie d'autrui, dans le sens où en faisant attention à ta façon de consommer, tu pourrais aider des gens qui sont exploités. Et le 3e axe, c'est aussi penser à l'après, donc aux vies futures, genre réfléchir quand tu achètes

à l'impact que tu pourras avoir sur les générations futures. Et donc ça c'est vraiment une consommation responsable au sens large et au sens le plus complet.

[C] Et du coup, toi dans le secteur de la mode, comment est-ce que tu traduirais quelqu'un qui est un consommateur responsable ?

[I] J'ai envie de dire ne pas acheter de marques de fast fashion genre Zara à démesure. Mais en même temps, ce sont des trucs pas chers donc c'est un peu hypocrite de dire ça alors que tu ne peux pas demander aux gens qui ont des revenus modestes d'acheter des vêtements de marque écoresponsable alors que c'est plus cher. Donc je dirai acheter des marques responsables, avec des tissus organiques etc. Je sais bien qu'il y a des marques qui font des dons aussi style Patagonia où 1% de leur chiffre d'affaires pour la cause climatique. Et oui, pas de fast Fashion où ils font 17 collections par an. Ouais, et aussi des plus petites productions, pas des grosses usines comme Levi's ou des trucs ainsi.

[C] Et donc ces derniers mois, la seconde main, ça a vraiment explosé. Tout le monde en parle, tout le monde commence à acheter toi t'en penses quoi ? Tu penses que c'est une bonne nouvelle, une mauvaise nouvelle ?

[I] Ouais c'est une bonne nouvelle, mais je pense que ce n'est pas nécessaire lié à l'écologie. On s'en fout de la raison pour laquelle ils sont là, l'effet restera le même. Ce sera mieux pour l'écologie, tant mieux quoi. Ce n'est pas grave si la raison principale ce n'est pas ça. Et je pense que ça va continuer. Je ne pense pas que ce soit un effet de mode.

[C] Oui clairement, je pense que ça que ça réponde aux besoins de plein de gens d'acheter moins cher et d'avoir plus de pouvoir d'achat. Si ils font du bien à la planète tant mieux mais clairement, pour la plupart des gens c'est pas...

[I] Ouais je pense, je pense aussi. Et puis je pense vraiment que ce n'est pas l'un ou l'autre. Ce n'est pas première ou seconde main, ça peut clairement être une consommation hybride. En tout cas pour moi c'est ça, tu ne vas pas supprimer totalement la première. Mais clairement la seconde main peut prendre sa petite part de marché.

[C] C'est ça, remplacer une part des achats de première main et peut-être du coup, diminuer la production de première main.

[I] Ouais voilà c'est ça.

[MOT DE CONCLUSION]

[C] Avant de conclure, j'ai 3 petites questions qui reprennent la globalité de de l'entretien. Du coup, est-ce que pour toi Vinted a fait évoluer ton mode de consommation ?

[I] Ouais, je pense quand même.

[C] Du coup, est-ce que par exemple tu fréquentes moins le neuf ?

[I] Ouais comme je t'avais dit mon budget de vêtement reste constant donc si je n'achète plus sur Vinted, j'achèterai d'office moins en neuf.

[C] Et donc toi, est-ce que Vinted a vraiment changé le la donne en matière de seconde main ? Enfin vu que tu n'en consommais pas avant oui mais comment ?

[I] Ouais clairement, Vinted c'est la seule seconde main que j'utilise. Je trouve que c'est aussi une bonne plateforme pour la seconde main. Je trouve qu'elle a une belle image aussi. Elle n'a pas du tout ce petit côté cheap. Je trouve qu'elle a pas mal changé la donne.

[C] Donc pour toi ça a rendu plus accessible le marché de la seconde main ?

[I] Ouais, c'est ça.

[C] Et est-ce qu'elle a aussi changé l'image que tu avais la seconde main avant par exemple ?

[I] Hmm je vais quand même faire fort la distinction entre Vinted qui est une seconde main mais je vais le mettre en comparaison avec des friperies qui vont peut-être encore avoir un aspect un peu plus négatif dans mon esprit je trouve.

[C] Et pourquoi tu penses ça ? C'est parce que tu penses aux vêtements vieillots ?

[I] Oui c'est ça. Et surtout dans les friperies, il y rarement des belles pièces aussi tu vois.

[C] Oui ou alors ce sont des dépôts ventes de marques qui sont hyper chères à 200€ le truc.

[I] Ouais ça je t'avoue que je n'étais pas au courant que ça existait mais pour moi les friperies c'est plus « tu ne trouves rien grand-chose » ou alors quand tu trouves c'est la perle rare quoi alors que sur Vinted, tu as tellement de tout, tu as tellement de beaux trucs aussi que pour moi, ça n'a pas ce petit côté cheap où je sais que je ne vais rien trouvé.

[C] En général quand tu cherches un truc un minimum pas introuvable, tu trouves quand même ?

[I] Oui, oui c'est ça.

[C] Bon ben voilà, on est à la fin de l'entretien. Je te remercie pour les infos, ça me sera très utile. Et donc avant de clôturer définitivement, est-ce que tu as quelque chose à ajouter ?

[I] Non c'est bon. Bon courage pour ton TFE !

[C] Merci ! Et merci pour ton temps.

Informant n°4

Morgane

27 juin 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[C] Voilà, merci d'avoir accepté cet entretien. Donc je suis étudiante en master 60 en sciences de gestion et je réalise une étude sur les habitudes d'achat en matière de vêtements et d'articles de mode en général. Pour récolter des données, je réalise des entretiens, ce qu'on appelle les entretiens semi directifs. Donc j'ai quand même un petit guide pour te poser des questions mais ça reste une discussion informelle. Ça devrait durer environ 1h. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Tu peux réagir spontanément, me demander des précisions ou ajouter des trucs tu veux.

[M] Ça marche.

[C] Tes réponses seront confidentielles. D'ailleurs si tu ne souhaites pas qu'on mette mon prénom, on peut aussi. Et donc tes données ne seront pas partagées en dehors de ce travail. Avant toute chose, as-tu des questions ?

[M] Non, je ne pense pas.

[C] Et est-ce que tu acceptes que j'enregistre l'entretien ?

[M] Oui.

Thème 1 : A propos de vous

[C] Donc d'abord, est-ce que tu pourrais être présenter en quelques mots ?

[M] Alors moi je m'appelle Morgane, je suis étudiante en océanographie à Liège. Je suis une jeune personne de 24 ans. Et voilà.

[C] Et est-ce que dans la vie de tous les jours, il y a des valeurs ou des vraiment, des principes qui te guident ?

[M] J'essaie de faire un petit peu attention à ce que je consomme et j'ai quand même pour objectif d'aider un petit peu la planète. Ce serait comme un chouette. Donc j'essaie de faire des choix en fonction de ça, j'essaie de faire mieux.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] Et est-ce que tu te rappelles le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[M] C'était pour ma maman, c'était un truc pour une poussette. Mais ce n'est pas le secteur de la mode si ?

[C] Euh oui pas vraiment alors.

[M] *Hmm qu'est-ce que j'ai acheté en dernier ? Ah, je sais, j'ai été faire les magasins à Liège et on a été chez Zara. J'ai acheté un petit top blanc tout simple.*

[C] Et est-ce que tu avais planifié cet achat ?

[M] *Hmm non. Planifier, tu veux dire dans quel sens ?*

[C] Genre tu t'es dit il y a 3 semaines « il faut que j'achète un top blanc » ?

[M] *Alors oui.*

[C] OK, donc tu avais planifié l'achat, mais tu n'avais pas forcément planifié le moment de l'achat ?

[M] *Oui, c'est ça. Je savais que pour aller en festival et pour cet été, il fallait que je rachète des petits tops blancs.*

[C] OK. Et du coup quand tu réalises en général tes achats, est-ce que tu suis certains principes ?

[M] *Alors, déjà de base, je n'aime pas trop faire les magasins, donc en général je commande plutôt. Et en général, je commande sur Vinted en me disant « Bah au moins c'est de la seconde main ». Certes, ce n'est pas parfait mais voilà. Après quand c'est dans les magasins, bon, j'avoue que non parce que le truc, c'est que j'ai l'impression que dans tous les cas, quelle que soit la marque que tu achètes, c'est quand même pas bon pour l'environnement. Il y a quand même quelqu'un qui a été maltraité quelque part et donc je n'ai encore jamais assez fait attention que pour acheter une marque spécifique. Mais sinon par rapport aux vêtements c'est plutôt la seconde main et voilà, c'est ça mon principe de base.*

[C] Et donc en général, où tu achètes des vêtements ?

[M] *C'est plutôt Vinted je dirais.*

[C] À quelle fréquence, tu achètes des vêtements en général ?

[M] *2 fois par mois peut-être.*

[C] Est-ce que tu as un truc que tu achètes vraiment le plus souvent ?

[M] *Des tops simples je dirais.*

[C] Et est-ce que tu as un budget mensuel que tu accordes à tes achats de vêtement, de chaussures ?

[M] *Non, non, je ne m'accorde pas un budget. C'est plutôt d'abord je dépense pour les trucs importants par mois. Et puis après s'il me reste un peu d'argent sur mon compte voilà. J'achète plutôt parce que j'en ai besoin, enfin fatalement c'est jamais un besoin de m'habiller, mais c'est*

plutôt « Ah tiens, j'ai un short ça serait cool que j'ai un top comme ça pour aller avec » . C'est quand même pratique et voilà.

[C] Et est-ce que ton comportement d'achat il a évolué ces dernières années ?

[M] Par rapport à quoi ?

[C] Plutôt dans le sens, est-ce qu'il y a 3 ans, tu consommais de la même façon ?

[M] Hmm Vinted ça fait quand même quelques temps que je l'utilise maintenant. Non, je dirais qu'il y a 3 ans, non ça ne change pas des masses. Et en plus quand j'étais à l'université en Polytech, je ne m'habillais pas des masses, à part les habits de la fac. Je ne suis pas une grosse acheteuse quoi. Et sur mes années à l'université, c'est sûr que je n'ai pas dépensé beaucoup d'argent dans les fringues. Et voilà.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[C] Maintenant, on va aborder le thème de la seconde main et pour ça, je vais te montrer un petit extrait vidéo.

[MONTRER L'EXTRAIT VIDEO SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022]

[C] Et donc, par rapport à ce que tu viens de voir, tu en penses quoi de son mode de consommation ?

[M] Alors moi je trouve que c'est super logique et je trouve que c'est cool. Et en général, c'est ce que j'essaie de faire, même si c'est dans des boutiques en ligne. J'ai plutôt tendance à consommer sur Vinted. Après de nouveau, je n'ai jamais été une grande consommatrice de vêtements. J'adore acheter en en réduction, je trouve que c'est trop top. Donc je trouve que quand tu peux acheter et qu'en plus tu sais que tu as fait une bonne affaire et que t'es content de pas acheter tu as 3 fois plus de plaisir au moins.

[C] OK donc vraiment le côté rapport qualité prix c'est important pour toi ?

[M] J'adore.

[C] Et donc toi tu pourrais par exemple adopter le même comportement que Carole ?

[M] Oui, carrément, j'adore.

[C] Et donc, quand tu penses au marché de la seconde main, quels sont les 2-3 mots qui te viennent directement à l'esprit ?

[M] Bonnes affaires.

[C] Tu en vois d'autres ?

[M] Bah parfois, tu penses que même un peu à « usé ». Et le troisième mot... Hmm...

[C] Tu n'es obligé de citer 3 mots, ça peut être deux.

[M] Ok c'est tout alors.

[C] Et si tu devais expliciter le concept de seconde main à quelqu'un qui ne saurait pas que ce que c'est, comment tu le ferais ?

[M] C'est un ensemble d'habits qui ont été au préalable acheté voire porté par d'autres personnes qui les ont revendus à d'autres personnes à moindre prix.

[C] Et donc la seconde main et son image en général ont beaucoup évolué au fur et à mesure des siècles. Au 20^e siècle, la seconde c'était vraiment vu pour les personnes avec des revenus modestes. Tu en penses quoi de cette affirmation à l'heure actuelle ?

[M] Je pense que ça dépend fort des générations. Par exemple si tu parles à mes parents, ma mère, la seconde main elle en veut pas du tout, en tout cas pas pour les bébés, des trucs comme ça. Même si maintenant pour les gens plus grands, ça commence à mieux se passer. Après la seconde main, ça ne veut rien dire. J'en consomme et je n'ai pas spécialement des revenus modestes. Je trouve qu'en fait c'est juste plus intelligent que le reste du système et ça aide quand même à décharger pas mal... En tout cas, ça permet de moins culpabiliser quand tu achètes des fringues.

[C] Et donc est-ce que tu achètes en seconde main ?

[M] Oui.

[C] Depuis quand plus ou moins ?

[M] Depuis que Vinted est créé surtout. Après fatalement, la seconde main ça a toujours existé, hein. Je veux dire par exemple, chez Cotontige à Ath, tu avais toujours une section seconde main. Ce n'est pas ça, j'ai déjà acheté en seconde main. Chez Cotontige, ça existait déjà ce système de dire que tu peux ramener les habits de tes enfants et de les revendre en seconde main.

[C] Donc toi du coup, le fait que tu consommes régulièrement la seconde main régulièrement c'est plutôt lié à Vinted ?

[M] Oui c'est plutôt lié à Vinted. De moi-même oui. Parce qu'en plus, le problème c'est que, par exemple à Mons, il y a des magasins de seconde main qui ont ouvert, mais c'est de la seconde main qui coûte plus cher que le neuf. A un moment, je veux bien être gentille mais il ne faut pas être complètement con non plus. Tu ne vas pas aller payer plus cher. Donc je veux dire, il y a quand même, tu vois, ce rapport prix qui est quand même super important je trouve.

[C] Pour toi, il faut absolument que ce soit moins cher que le prix du neuf ?

[M] Oui. Après, ça dépend du produit. Je veux dire deux produits en comparaison, si c'est exactement le même produit, oui, pour moi, la seconde, on doit être moins chère, vraiment.

[C] Ok et toi, est-ce qu'il y a vraiment de raison particulière qui t'a fait adopter la seconde main?

[M] Bah c'est vraiment l'impact écologique et quand on voit le gaspillage au niveau des vêtements qui existe au niveau mondial. Ça me donne envie de vomir. Donc voilà. Juste pour ça, je dirai le gaspillage de vêtements.

[C] Donc le côté surconsommation ?

[M] Oui la surconsommation, le côté « il faut toujours acheter », et cetera.

[C] Quels articles tu achètes en général en seconde main ?

[M] Je vais plutôt te dire les articles que je n'achète pas parce que sinon je ne suis pas très regardante de ce que j'achète.

[C] Tu achètes un peu de tout ?

[M] Oui un peu de tout. Ce que je n'achète jamais c'est des jeans. J'en ai acheté un une fois. J'achète rarement des pantalons en fait parce que je trouve que les pantalons c'est plus difficile. Je trouve que sans essayer, sur Vinted c'est compliqué. Encore une fois, pour moi la seconde main, c'est Vinted voilà.

[C] Et tout ce qui est friperie, brocante et tout ça ?

[M] Bah brocante, je n'y vais jamais. De nouveau, je ne fais jamais les magasins, tu vois, ce n'est pas, c'est pas comme si j'avais ce besoin. Et le seul magasin où j'allais c'était à Mons à Carnaby Street parce que quand ils font 50% là ça vaut vraiment le coup. C'est ultra intéressant. Mais ouais, je trouve que les pantalons c'est quand même plus compliqué et du coup c'est vrai qu'acheter en neuf quand tu as ta longueur de jambe et ta taille c'est quand même vachement pratique plutôt que de tomber sur la bonne taille. Je trouve que c'est plus rare en fait de tomber sur le pantalon qui te va bien que sur un haut qui te va bien.

[C] En général tu as moins de risque que ça ne t'aille pas.

[M] Et donc voilà.

[C] Et donc toi, tes achats de seconde main, c'est quasiment 90% sur Vinted ou un peu plus ?

[M] Non 90% c'est bien.

[C] La question d'après, ce sont tes canaux d'achat préférés dans la seconde main mais...

[M] Ouais c'est pas ça, j'adore les... Attends, pour moi seconde main, à part les magasins de seconde main, Vinted, ...

[C] Tu as d'autres plateformes en ligne aussi. Tu as Vestiaire Collective et c'est plus pour le luxe. Tu as aussi des dépôt-ventes.

[M] Parce que par exemple, j'aimerais bien aller une fois ou deux à des ventes au kilo et des trucs comme ça mais je n'ai jamais pris le temps d'y aller.

[C] Pourquoi ? Parce que c'est trop loin de chez toi ?

[M] C'est trop loin de chez moi et je n'y pense pas. Et aussi, vu que ce sont des ventes très ponctuelles, c'est une affluence de dingue. Je n'ai pas envie de me battre avec les gens.

[C] Le fait que ça prenne du temps, genre que tu doives caler ta matinée pour y aller c'est aussi un frein pour toi ?

[M] Ben en fait, pour moi c'est plutôt chouette. La dernière fois que j'ai fait les magasins c'était avec Sarah et Apolline et Bastien, à Liège. On a terminé les examens, Sarah voulait aller faire les magasins et je lui ai dit « Ah bah chaude de venir avec toi, je voudrais acheter 2-3 petits tops » mais ce n'était pas très réfléchi quoi. Je ne pourrais pas me dire « je passe la journée à aller faire les magasins ». J'en ai vite marre en fait.

[C] Du coup, dans les canaux de seconde main, est-ce qu'il y en a un en particulier que tu n'utilises pas ? Si tu penses aux brocantes, friperies, aux dépôt-ventes, aux magasins sociaux, ...

[M] Brocante j'utilise pas du tout. Et des trucs genre la Croix Rouge ou comme la fille dans le reportage parlait, Emmaüs. Ça je n'ai jamais été non plus.

[C] Et il y a une raison particulière pour que tu n'ailles pas ?

[M] Non pas vraiment. En plus, j'ai une amie qui me dit que le truc de Croix Rouge à Leuze, il y a plein de trucs trop cool. Mais pareil, je n'ai jamais pris le temps de prendre la voiture et aller jusqu'à Leuze faire les magasins.

[C] Donc par rapport au magasin de première main traditionnel, que ce soit en ligne ou en physique, est-ce que tu vois des avantages à la seconde ? Tout à l'heure tu m'as cité le prix ?

[M] En fait ça dépend des marques tu vois. Parce que je trouve qu'en seconde main, typiquement sur Vinted, les grosses marques sont beaucoup plus cassées que tout ce qui est Mango etc donc les marques de fast fashion. Par exemple, tout ce qui est Zara... Je voulais un bête top Zara et donc j'ai d'abord regardé sur Vinted. De 1, sur Vinted, ce qui est chiant c'est que tu dois payer la commande. Donc moi j'aime bien acheter en lot. Là typiquement, je savais que je voulais acheter 3-4 tops donc ça me saoulait de devoir payer 10 euros le crop top alors qu'il coute 10 euros en magasin. J'ai aucune réduction et en plus je dois payer 5 euros de

livraison sans pouvoir essayer. Bah voilà, mes raisons elles sont là. Mais encore une fois, c'est parce que pour moi seconde main, c'est Vinted. Mais par exemple, quand tu veux acheter plusieurs trucs, tu sais que les trucs à la mode, tu en auras plein en magasin. Les crops tops, je sais que je fais 1 magasin et j'en trouve 4 sans problème.

[C] Ok donc plutôt quand tu as un article qui est vendu 10€ en magasin et qui est vendu 8 € sur la plateforme et qu'au final avec les frais de livraison, il revient plus cher ?

[M] Ouais c'est ça, sans essayer c'est trop quoi.

[C] Tu vois d'autres inconvénients à la seconde main ?

[M] J'ai toujours envie d'acheter plus sur Vinted. Comme je t'ai dit, pour moi, seconde main c'est Vinted. Et parfois aussi c'est bête mais il n'y a rien à faire. Tu commandes et puis l'habit il n'est pas dans un état nickel. Enfin, comme d'habitude, une fois qu'un habit a été lavé une fois, ça n'a pas du tout le même aspect qu'un habit complètement neuf.

[C] Et du coup, est-ce que tu as une fréquence à laquelle tu fais des achats d'occasion ? Du coup toi sur Vinted plutôt ?

[M] Une fois par mois je pense. Ça m'arrive souvent de perdre beaucoup de temps sur Vintd mais c'est plus rare que je craque. Vu que tu as la livraison, tu réfléchis plus à ce que tu achètes. Ah et aussi, le gros avantage de la première main, c'est que tu le reçois super rapidement. De nouveau, vu que je compare Vinted où t'as un délai à chaque fois, même si ce n'est pas beaucoup hein, une semaine.

[C] Donc toi les délais de livraison c'est trop long ?

[M] Bah tu n'as la même satisfaction tu vois. Quand tu viens d'avoir été faire les magasins et t'es content d'avoir essayé, de l'avoir acheté, tu as une satisfaction directe. Tu l'as directement et tu es content. Alors que quand tu l'achètes et que tu as un délai, tu es là « ah j'ai reçu le truc que j'avais acheté ». C'est moins satisfaisant.

[C] Tu m'as dit tout à l'heure que tu n'avais pas forcément de budget pour tes vêtements. Est-ce que pour les achats de seconde main, tu es mis en budget ?

[M] Sur Vinted, je n'aime pas dépenser trop. Mais non, je n'ai pas vraiment de budget.

[C] Et tu as un prix maximal que tu te mets pour un article sur Vinted ?

[M] Ben de nouveau ça dépend. De nouveau sur Vinted, il faut que ce soit au moins 50% du prix du magasin parce que sinon je ne vois pas l'intérêt. Enfin, si, l'écologie et tout le bordel. Mais non, puisque ça dépend fort de l'article que tu prends. Tu vois, j'ai acheté des chaussures de randonnée neuves sur Vinted, j'ai payé 90 euros avec la livraison. Mais ces chaussures à la

base, qui en coûte 250. Mais du coup, je n'ai pas de prix maximal mais. Après, je sais que par exemple, comparé à une amie qui elle, ça ne la dérange pas de payer une blouse 25 euros sur Vinted, moi parfois ça j'ai du mal. Je sais que ce que je cherche sur Vinted, ce sont plus des petits trucs pas chers.

[C] Sauf quand t'as vraiment besoin d'une pièce particulière qui coute plus cher ?

[M] Oui c'est ça, pour une veste en cuir ou quoi je peux mettre plus par exemple.

[C] Les articles que tu achètes c'est pour qui ?

[M] Moi.

[C] Jamais pour ta famille ou tes amis ?

[M] J'ai déjà acheté un truc pour ma maman sur Vinted, un truc pour une poussette car elle me l'a demandé mais jamais en cadeau non.

[C] Donc les cadeaux non ?

[M] Non jamais sur Vinted.

[C] Tu as une raison particulière ?

[M] Déjà, je m'y prends toujours en dernière minute.

[C] C'est une bonne raison [Rires].

[M] Donc voilà, le problème du délai est important. C'est la première raison.

[C] Et le fait de paraître radin ou autre chose parce que tu achètes de la seconde main pour toi ça joue ?

[M] Je pense que ça dépend à qui tu offres. Pour moi, ça dépend vraiment à qui tu offres. Genre pour moi, une de mes sœurs elle serait OK, une autre elle aime moins que ce qui a déjà été utilisé.

[C] Oui donc un peu en fonction de comment la personne réagit à la seconde main en général ?

[M] Oui c'est ça. Et du type de produit fatalement.

[C] Est-ce que t'as des articles que tu n'achètes pas en seconde main ? Tu m'as dit les jeans parce que tu ne sais pas essayer ?

[M] Les culottes au niveau hygiène aussi.

[C] Et donc pour toi l'hygiène en seconde main c'est genre un facteur hyper important ?

[M] Ben en fait c'est tout sauf les culottes. En fait c'est même faux, j'ai déjà acheté une culotte neuve en seconde main. Mais quand il n'y a plus l'étiquette, je ne sais jamais si ça a déjà été mis etc. Après tu vas me dire, tu peux la laver...

[C] Et donc si c'est avec étiquette c'est ok ?

[M] Oui. Et les chaussettes je n'ai jamais acheté en seconde main non plus. Mais je crois que c'est juste parce que les gens utilisent leurs chaussettes.

[C] Je crois que personne ne vend des chaussettes [Rires].

[M] Mais je n'ai jamais acheté de chaussettes en seconde main.

[C] Est-ce quand tu es tombée sur un article sur Vinted et que tu allais l'acheter, puis tu as réfléchi un peu et tu t'es « ouais non en fait, je vais pas l'acheter » ?

[M] Ouais ça m'ait déjà arrivé plein de fois. Tous les article dans mes favoris.

[C] Et pourquoi tu renonces à l'achat alors ?

[M] En général déjà c'est le facteur livraison. Parce que c'est bête, mais de nouveau, je ne regarde pas les articles qui sont forcément très chers et du coup quand tu regardes des articles qui sont à 10,00€ et que tu sais que tu rajoutes 5 pour ta livraison et cetera. Ben c'est un gros facteur quoi. Enfin tu plus 50% en plus que tu comptais dépenser.

[C] Donc l'argent de livraison pour toi c'est un peu de l'argent perdu ?

[M] Ouais. Et nouveau, quand tu achètes des gros montants, bah vu que ça un pourcentage, c'est un facteur moins important mais vu que moi je ne regarde pas des trucs très chers.

[C] Par exemple pour un truc plus cher style tes chaussures à 85 euros, tu te dis « bah la livraison au final »...

[M] On s'en fout quoi.

Thème 4 : Vinted

[C] Donc on va passer au thème Vinted en lui-même. Vu que pour toi, la seconde main c'est Vinted, il y a beaucoup de questions que je vais passer car ça se recoupe par rapport à ce que t'as déjà dit.

[M] OK.

[C] Et pour introduire le sujet, je vais te montrer une petite pub de Vinted. C'est une des dernières campagnes publicitaires qu'ils ont faites.

[SPOT PUBLICITAIRE DE VINTED]

[C] Donc du coup toi tu connais la plateforme dont parle ce publicitaire ?

[M] Oui.

[C] Via quel moyen tu l'as connu, toi ?

[M] Je m'en souviens plus. Peut-être par une amie. Je ne sais plus.

[C] Bouche à oreille plutôt alors ?

[M] Oui. Car à l'époque il n'y avait pas de pub pour ça si ? Peut-être sur Facebook ?

[C] Je pense qu'il y avait déjà quelques pubs à la télé mais ce n'était pas aussi intensif que maintenant.

[M] En tout cas je sais plus du tout donc je dirai bouche à oreille.

[C] Es-tu membre de la plateforme ?

[M] Oui.

[C] Est-ce qu'il y a une raison particulière qui t'a fait t'inscrire ?

[M] J'avais envie d'acheter des trucs.

[C] Pour acheter plutôt alors, pas pour vendre ?

[M] Ouais, parce qu'au début je n'avais quasi rien, même sur mon compte Vinted. Donc c'était plutôt pour acheter mais c'était plutôt pour acheter si tu veux des trucs... Je trouve que l'avantage de Vinted c'est que aussi quand tu as un produit que tu aimais bien, il y a quelques années parfois tu as la chance de pouvoir le retrouver sur Vinted. Et je pense que c'est que pour ça que je l'avais installé.

[C] Qu'est-ce que tu penses de ce spot, est-ce que pour toi ça représente un peu comment tu utilises la plateforme ?

[M] Oui, après je ne vais pas mentir, je ne trouve pas que c'est la meilleure pub du monde non plus. Elle ne met pas spécialement en valeur ni rien.

[C] Après c'est peut-être car tu n'arrives pas à t'identifier à la personne ?

[M] Bah oui je sais, peut-être.

[C] Si tu devais décrire Vinted à un ami, tu décrirais comment la plateforme ?

[M] Que c'est une application qui permet simplement de vendre et d'acheter des vêtements peut-être jamais mis à des personnes.

Habitudes d'achat sur la plateforme

[C] Donc t'arrives-il d'acheter sur Vinted ? Tu m'as dit que oui ?

[M] Oui.

[C] La fréquence, tu m'as dit plus ou moins une fois par mois.

[M] Ouais.

[C] Que les articles que tu achetais c'était quasiment toujours pour toi ?

[M] Oui.

[C] Et par rapport aux raisons que tu as citées tout à l'heure, tu vois d'autres raisons pour acheter en seconde main sur Vinted par rapport à la première main ?

[M] Je t'ai dit quand tu cherches des articles qui datent de collection antérieure et que tu ne sais pas retrouver en neuf. Je trouve que ça c'est quand même pratique. Bah typiquement là cet été, j'aimerais bien ravoir des sandalettes que j'ai déjà eu y a 3-4 ans. Et ils ne font plus du tout ce style de modèle maintenant et du coup j'essaie de chercher sur Vinted, mais bon là ce n'est pas concluant.

[C] Plutôt pour une question de confort ? Parce que tu sais que tu aimes bien le style et qu'elles vont aller nickel ?

[M] Plutôt pour style.

[C] Peut-être une nostalgie aussi du fait qu'elles sont cassées et que tu sais plus les mettre ?

[M] Pas tellement nostalgie, c'est juste qu'elles étaient confortables, chouettes et que je les aimais bien. Du coup, j'aurais bien aimé les remettre.

[C] Dans les raisons qui te poussent à ne pas choisir Vinted, tu m'as dit les délais de livraison super long ?

[M] Ouais. Pourtant ce n'est pas super long hein, je le sais.

[C] Une petite semaine ?

[M] Oui c'est ça. Et aussi parfois si tu veux.. Par exemple de nouveau, avec des habits de marque un peu plus nulles, qui ont déjà été portés, ça se verra.

[C] Qu'ils ont déjà été lavés ?

[M] Ouais, qu'ils ont déjà été usés des choses comme ça.

[C] Donc les trucs qu'on voit que c'est de la seconde main ou qu'on voit que ça a déjà été beaucoup porté...

[M] Ils n'ont plus le bel aspect de l'habit quoi. Tu vois, les couleurs sont d'office un peu moins belle et des choses comme ça.

[C] Okay, donc tu as vraiment un impératif sur l'état de l'article que tu achètes ?

[M] Oui. Sûr et certain. C'est un des seuls critères que j'ai vraiment.

[C] Dans les raisons que tu m'as citées de ne pas choisir Vinted, tu m'as dit les délais de livraison un peu long, est-ce que tu en voyais d'autres ?

[M] Quand tu dois acheter en lot je t'avais dit. Genre si je dois acheter un petit lot de top. Et le prix de la livraison. Parce que pareil tu vois, si tu veux acheter des tops qui coûtent 4€ et que tu paies 5 euros de frais de livraison, voilà quoi.

[C] Genre quand l'article est moins cher que la livraison, tu dis tant pis ?

[M] Oui c'est ça.

[C] Les cadeaux sur Vinted, tu m'as dit non. Tu m'as déjà expliqué les raisons aussi.

[M] Oui.

[C] Les articles que tu ne veux pas acheter sur Vinted, c'est le même que tout à l'heure donc tout ce qui hygiène comme les culottes et les jeans que tu ne peux pas essayer ?

[M] Oui. Après j'ai déjà acheté un jeans sur Vinted.

[C] Un que tu avais déjà et que tu savais qu'il allait ?

[M] Oui c'est ça, j'ai commandé un Levi's où je connaissais exactement ma taille et que j'avais déjà essayé.

[C] Ah oui, à ce moment-là, il y a peu de chances que tu te trompes.

[M] Oui c'est ça. Et ça aussi, ça fait partie des raisons parfois pourquoi j'hésite d'acheter sur Vinted. Pas que le délai de livraison mais aussi la taille.

[C] Tu as peur que ça ne t'aille pas ?

[M] Ouais. Que ce ne soit pas la bonne taille.

[C] Et donc là tu as plutôt comparé par rapport aux canaux traditionnels de première main, mais par rapport aux autres canaux d'occasion, tu vois des avantages et inconvénients à Vinted ?

[M] Toujours la même chose, Vinted c'est comme quand t'achètes en ligne, t'as un délai de livraison. Tu n'as pas la satisfaction d'avoir directement ton article. En plus tu ne peux pas essayer.

[C] Et au niveau des avantages ?

[M] Sur Vinted tu as un choix qui est vachement plus vaste vu que tu as je ne sais pas combien de milliers d'articles.

[C] 100 000 millions d'articles.

[M] Oh waw. C'est énorme. Mais ouais, c'est plutôt la satisfaction d'achat que je préfère quand tu vas faire les magasins.

[C] La satisfaction plutôt liée aux magasins physiques alors ?

[M] Oui. Et puis aussi Vinted, tu vois, tu te perds un petit peu. Parfois aussi l'inverse, tu vois, tu as tellement de choix que... Image, tu cherches une robe de bal, tu vas sur Vinted. Tu as 400 000 choix. Et ben du coup tu te perds un petit peu dans tes recherches aussi tu vois. Moi parfois j'ai ça, il y a plusieurs trucs que j'aime et puis ça me saoule car ça fait trop longtemps que je suis sur mon téléphone et je me perds. Tandis que si tu vas chez Carnaby Street, il y a 6 robes, tu essaies les 6 et puis s'il y en a une qui va alors cool.

[C] Tu trouves que l'effort de recherche est un peu pénible parfois ?

[M] *Parfois j'ai vraiment ça oui. J'ai ça pas qu'avec les vêtements. Parfois je regarde sur internet et puis je me perds et j'en ai marre parce que je me perds.*

[C] Tu pourrais passer combien de temps toi à chercher un article sur Vinted ?

[M] *Bah parfois j'ai passé beaucoup de temps. Il y a des périodes où j'ai passé beaucoup d'heures sur Vinted.*

[C] Genre tu poussais passer 2 ou 3 heures à chercher un truc ?

[M] *Ouais. Peut-être pas 2 ou 3 heures d'affilée mais en tout oui.*

[C] Et pour au final en avoir marre et ne pas forcément acheter ?

[M] *Ouais.*

Dimension économique

[C] Au niveau du budget, tu m'as dit que tu n'avais pas forcément le budget habillement. Est-ce que t'as quand même ressenti depuis que tu as Vinted une variation dans ton budget shopping ? Une augmentation, une diminution ?

[M] *En général, ça coute quand même moins cher je dirai. A nouveau, je n'achète pas beaucoup de vêtements et quand j'achète en vrai magasin j'achète toujours avec des réductions. Donc je n'ai pas vraiment de réponse. Mais non, je ne suis pas une grande dépensière donc je ne sais pas t'aider là-dessus.*

[C] Et dans ces achats de vêtements, tu mettrais combien en pourcentage pour tes achats neufs et d'occasion ?

[M] *Bah 85-90% d'occasion.*

[C] Et 10% d neuf du coup.

[M] *Oui.*

[C] Au niveau de la somme maximale, tu m'as dit que ça dépendait fort de l'article et que toi tu mettais maximum 50% du prix neuf en occasion.

[M] *Ouais, c'est plutôt dans ce sens.*

[C] Est-ce que depuis que tu es sur Vinted, ce que tu trouves comme vêtements en magasin, pas en réduction, te paraît cher ?

[M] *Parfois oui.*

[C] Dans quels cas ?

[M] Bah parfois quand c'est à plein prix, je trouve que... De nouveau, moi c'est plutôt avec toute la fast fashion, parfois je trouve qu'ils abusent de faire payer 40 euros la blouse alors que c'est produit par des petits indiens qui sont en train de mourir. C'est déconné.

[C] Donc s'il y a plutôt une marque tu sais que c'est bien produit, que la qualité est là...

[M] Ca me choque moins. Ouais.

[C] Et du coup le prix dans les autres canaux d'occasion ? Tu m'avais dit que les friperies à Mons étaient trop chères.

[M] Pour ça c'est un peu trop pour moi. J'ai l'impression qu'on se fout de moi.

[C] Après cette vision des choses dans les friperies, ce n'est pas Vinted qui t'a fait dire « ah c'est trop cher » ?

[M] Non, de base je pense ça.

[C] Est-ce que tu discutes du prix avant d'acheter un article ?

[M] Oui.

[C] Tout le temps ?

[M] Quasi tout le temps.

[C] Tu as une raison particulière de le faire ou c'est par principe ?

[M] Par principe.

[C] Tu as l'opportunité de le faire donc tu le fais à chaque fois ?

[M] Oui carrément sauf si c'est vraiment la guerre pour un article... Enfin non, carrément pas souvent. En fait, à chaque fois, je discute, de 2€ hein. Mais je me dis tous les 2€ que j'ai économisé, je suis sûr qu'il y en a pour au moins 40€.

[C] Est-ce que tu as des astuces pour faire des bonnes affaires sur Vinted ?

[M] Acheter en lot. Essayer de trouver des vendeurs qui font 50% en lot mais c'est dur.

[C] Et qu'est-ce que je pense du rapport qualité prix des articles sur Vinted ?

[M] De nouveau, ça arrive très très fort, hein. Parce que j'ai commandé des soutiens-gorges, c'était nickel. Puis j'ai fait une méga commande avec des tops et là c'était bof. Et de nouveau, il y avait un truc qui me plaisait dans le dressing et du coup j'ai regardé tout le dressing et j'ai commandé 7 articles. Et au final, il y en a un que je mets et les autres je ne sais même pas où ils sont.

[C] Et donc tu penses que le fait d'acheter en lot peut pousser à la consommation ?

[M] Carrément. Ça pousse carrément à la consommation. Et ça pousse à acheter des trucs que tu ne vas surement jamais mettre. Du coup, j'essaie de combattre cette maladie.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue

[C] La plateforme toi tu m'as dit qu tu l'utilisais toujours comme via l'application ?

[M] Ouais, jamais sur Internet.

[C] Toujours sur le téléphone du coup ?

[M] Ouais toujours sur téléphone.

[C] Et quand tu l'utilises, c'est plus quand tu recherches un article en particulier ou tu regardes un peu ce qu'il y a ?

[M] Plutôt pour un article en particulier.

[C] Donc quand tu te connectes en général, tu as une idée en tête ?

[M] Ouais je suis en mode « j'aimerais bien avoir un pantalon dans ce style-là » okay je regarde.

[C] Est-ce que tu es satisfaite des fonctionnalités de l'application ?

[M] Je trouve que c'est ultra mal trié. Genre super mal trié. Les catégories sont ultra mal faites.

[C] Tu trouves que ce sont les catégories qui sont mal faites ou ce sont les gens qui trient mal ?

[M] Bah déjà pour moi les catégories sont mal faites. Parce qu'il y a des catégories où tu sais pas où tu dois aller. Les catégories sont de base super mal faites. Et les gens ne trient pas super bien non plus mais. Donc quand on cherche, genre, tu vas dans « femme », « chaussures », tu as « chaussure à talon » puis « sandale » mais ça n'a pas de sens. Tu ne sais pas dans quoi les gens ont mis les trucs. Pour moi ça doit d'abord être sandale et puis après tu choisis talon, plat ou pas.

[C] OK donc toi la logique des catégories est parfois à revoir ?

[M] Elle est carrément à revoir, vraiment. Et du coup, ça fait que les gens trient super mal et c'est la merde.

[C] Mais en fait, tout est sujet à interprétation. Genre toi si tu dis « OK c'est des sandales mais elles ont des talons donc je vais quand même les mettre en sandales » mais en fait c'est des chaussures à talons pour d'autres et donc tu ne les trouves pas.

[M] Mais alors c'est vrai, on pourrait mettre chaussures plates mais sandales dans la catégorie chaussures plates alors.

[C] Ouais c'est vrai que pour les chaussures c'est vraiment mal fait.

[M] Genre pour moi tu peux carrément commencer en faisant l'inverse en mettant un choix dichotomique « talon » ou « plat ». Ou même différentes tailles de talons. Et puis, dans chacune des catégories, tu aurais bottes, bottines, baskets, tongs, sandales. Mais là, ça ne va

pas, tu vois. Le problème c'est que les 2 catégories travaillent en parallèle et du coup tu ne sais pas dans quelle catégorie aller. Et donc ça ne va pas.

[C] *Donc les catégories d'articles à revoir.*

[M] *Elles sont pourries pour moi vraiment. Et du coup le problème c'est quand tu cherches un truc particulier... Mais c'est vrai que dans les vêtements, je m'étais moins dit ça je pense.*

[C] *Ouais c'est surtout les chaussures.*

[M] *Ouais les chaussures, c'était très mal fait. Après je crois que dans les vêtements, je m'étais déjà fait aussi, la réflexion, peut-être pour les tops. Tu vois pareil pour moi, un body ça peut aussi être un top épaule découverte. Mais bref, pour moi les catégories c'est vraiment nul.*

[C] *Et donc pour toi, tu trouves que ça, ça rend la plateforme moins plaisanter à utiliser parce que tu ne trouves pas ce que tu cherches ?*

[M] *Ouais c'est ça. Et ce que je trouve aussi que par exemple, ce que j'aimerais bien, c'est de pouvoir faire un filtre inversé. Tu vois, il y a plein de marques. Donc par exemple moi dans mes habits, je ne veux pas spécialement une marque, mais je sais que par exemple, j'aimerais bien avoir tout sauf de la fast fashion. Et j'aimerais bien pouvoir trier out. Genre faire l'inverse.*

[C] *Donc éliminer une marque de ta recherche ?*

[M] *Oui, virer la fast Fashion tu vois faire l'inverse. Pouvoir tout sélectionner et juste désélectionner la fast fashion. Ça serait chouette. Ou limite sélectionner des marques plus de luxe ou des trucs comme ça tu vois. Parce que sinon il y a 4 millions d marque et c'est dur quoi. Et le problème c'est que vu qu'il y a plein de produits qui sont Zara et tout, bah tu retombes que sur des habits comme ça. Ça masque tout le reste et ça, ça me saoule.*

[C] *Parce que toi tu aimerais bien découvrir des nouvelles marques ?*

[M] *Ouais ou juste pas avoir de la fast Fashion. Le problème de la fast fashion sur Vinted c'est que je crois qu'en général, le prix est quasiment le même que ce que tu achètes en magasin et ça, ça me dérange. Et du coup quand je cherche un top j'aimerais bien pouvoir virer tout ce qui est fast fashion ainsi ben déjà je suis sûr que le prix est plus avantageux. Et puis ben t'as une qualité et t'as des trucs qui sont un peu différents aussi tu vois.*

[C] *Et justement, est-ce que Vinted t'a déjà fait découvrir de nouvelles marques que tu ne connaissais pas ?*

[M] *Il m'a fait découvrir Bonobo que je ne connaissais pas. Fin voilà. Et sinon non je reste sur des marques que je connais. De nouveau, c'est le même principe, vu que tu dois sélectionner les marques que tu veux voir, tu vas choisir les marques que tu connais.*

[C] Ouais tu ne vas pas tenter des trucs sans savoir. Globalement, est-ce que tu trouves la plateforme plaisante à utiliser ?

[M] Ouais. Au-delà des catégories, je trouve que c'est quand même bien.

[C] Tu aimes bien chercher dessus, genre d'interface avec toutes les fonctionnalités etc ?

[M] Ben je trouve de nouveau que niveau filtre et catégorie, ça devrait être mieux trié. Parce que quand tu cherches des trucs précis c'est compliqué.

[C] Et les services comme le paiement différé, donc le fait que le vendeur reçoive l'argent après la vente et le système d'envoi de colis, toi tu en penses quoi ?

[M] Moi je trouve que c'est nickel vraiment j'adore. Et j'adore parce que déjà tu as rarement des problèmes. En plus, moi je paie avec Paypal donc dans le pire des cas, j'ai toujours l'assurance Paypal pour faire annuler des trucs. Moi j'avoue je n'ai jamais eu de souci. Ah si une fois, j'ai un colis que j'ai envoyé qui s'est perdu. Et c'est tout. Moi j'ai été payée et le gars a été remboursé. Et après pour être honnête, j'ai récupéré le colis.

[C] Et donc pour toi, est-ce que ces services là, ça a été un facteur déterminant pour adopter la plateforme ?

[M] Oui je pense que oui. Je trouve que c'est un système qui fonctionne quand même bien.

[C] Donc au niveau de la diversité catalogue, on a dit tout à l'heure qu'il y ait 100 000 millions d'articles, genre toi quand tu te balades sur la plateforme, tu ressens ce nombre d'article ?

[M] Non parce que je cherche des trucs très précis. Après de nouveau, c'est ça ce que je te disais aussi, parfois quand t'as trop d'articles, t'en as marre de chercher. Après à l'inverse, la j'aimerais bien acheter une combinaison de surf en mode culotte et impossible d'en trouver un seul sur Vinted donc un peu déçue. Et il n'y a peut-être pas ma taille.

[C] Et justement, au niveau de la diversité des tailles, tu trouves ça comment ?

[M] Ça dépend des articles.

[C] Genre il y a des choses où il y a de tout mais pas pour tous les articles ?

[M] Ouais. Il y a quand même beaucoup de dressing sur lesquels je tombe où c'est du S par exemple. Peut-être que je me trompe mais j'ai l'impression que du S, il y en a énormément en vente sur Vinted et qu'il y a moins de M et L.

[C] Et donc pour certaines tailles, tu trouves quand même qu'il y a moins de choix que par rapport à d'autres tailles ?

[M] Ouais peut-être, après ouais, ça va. Je ne suis pas non plus dans des tailles hors norme donc c'est normal quoi.

[C] Est-ce que tu trouves toujours ce que tu cherches sur la plateforme ?

[M] Ben non du coup. Je te dis par exemple la combinaison de surf, je n'ai pas du tout trouvé. Tu veux dire quoi par trouver ce que je cherche ?

[C] Genre tu effectues une recherche et est-ce que oui ou non tu tombes à chaque fois sur ce que tu as en tête ?

[M] Donc plutôt est-ce que en mettant mes filtres, je tombe sur le type d'articles que je recherche ou plutôt...

[C] Ben oui ou même sans, si tu trouves pas du tout quoi.

[M] Alors oui, la combi de surf non je ne trouve pas. Genre pas du tout, il n'y en a vraiment pas. Sandales, je trouve qu'il n'y en a pas beaucoup. Mais en même temps c'est normal je crois, parce que je pense qu'une fois que tu les as déjà portées une fois, ça fait plus sale. Donc tu ne les vends pas quoi. Et puis pareil, quand je cherche des chaussures, je les cherche neuve ou très bon état. Mais c'est parce qu'il y a des gens qui les mettent en très bon état alors qu'ils n'ont rien fait avec quoi.

[C] Et donc alors, quand tu ne trouves pas, tu vas te rediriger vers la première main ?

[M] Oui, l'un dans l'autre, oui. Par exemple, les petits tops que je voulais pour partir en festival, ouais, je n'ai pas trouvé. Enfin si j'en ai trouvé mais de nouveau à un prix trop cher je trouve. Donc j'ai acheté en neuf. Et le truc de surf ça va être pareil.

[C] Et est-ce que c'était déjà arrivé du coup de changer ta recherche initiale ? Donc tu voulais un top noir, t'as trouvé un top rose, et tu dis « Oh je vais acheter sur Vinted » ?

[M] Non en général j'ai quelque chose en tête. Car j'ai un plan d'habit. J'ai un short avec lequel je veux que ça aille. Après ce n'est pas ça, parfois je vogue sur Vinted et je trouve des trucs sympas.

[C] La question ici c'est en fait « comment trouves-tu les catégories et les filtres mis à disposition par Vinted » mais tu as déjà répondu à la question, tu m'as dit que ce n'était pas du tout utile.

[M] Oui c'est ça.

[C] Est-ce que tu fais des comparaisons quand même sur la plateforme ?

[M] Tu veux dire quoi ?

[C] Genre tu cherches plusieurs fois le même article et puis après tu compares les prix ?

[M] Oui.

[C] Et tu le fais du coup au moyen des filtres ?

[M] Ben déjà, il propose le truc « article similaire » et parfois ça marche très bien. Mais oui en général je compare. Je descends et je regarde toute la sélection. Je mets « j'aime à tout » et puis je regarde les prix, la qualité, d'où ça vient etc.

[C] Et les filtres ça t'aident à faire les comparaisons ?

[M] Bon, je ne me casse pas plus la tête que ça. Genre je mets des filtres, je regarde et en général je retombe plus ou moins sur la même chose et je compare dans ce truc-là. Je ne pousse pas la recherche à 18h de plus.

[C] Est-ce que tu passes beaucoup de temps à chercher ce que tu veux ?

[M] Ça dépend vraiment des mois. Mais il y a 2 mois, je t'ai dit, j'ai passé 4h par jour sur Vinted et c'était déconné. Genre pendant une semaine vraiment, je passais 3h par jour sur Vinted, c'était abusé.

[C] Donc du coup ton temps de recherche, ça dépend vraiment des mois et ça dépend de ce que tu cherches ?

[M] Ouais et des périodes. Et ouais.

[C] Ça pourrait aller jusqu'à 4h comme tu m'as dit et tu as un minimum que tu as avant d'acheter un article ?

[M] 3 minutes.

[C] Ah parfois, tu cherches 3 minutes et puis tu achètes ?

[M] Non ce n'est pas vrai. Non parce que chaque fois, avant d'acheter un truc, à nouveau, vu que tu as la livraison, tu réfléchis un peu plus.

[C] OK et donc toi tes achats c'est plutôt réfléchi ?

[M] Oui c'est plutôt réfléchi.

[C] Tu mets en favori et tu attends un petit peu alors ?

[M] Ouais.

[C] Et si tu devais évaluer l'effort de recherche, tu serais plutôt sur un effort modéré ou non ? Est-ce que c'est facile pour toi ? Est-ce que ça t'ennuie ou ça te fatigue ?

[M] Parfois ça me fatigue. Ça dépend fort des périodes.

[C] Si tu es dans un mood où tu as envie de chercher ou pas ?

[M] Ouais c'est ça. Et parfois j'achète sur un coup de tête mais c'est quand je sais exactement ce que je veux. En effet, là je viens de penser à un top rouge que j'aimais bien et que je cherche depuis longtemps.

[C] Que tu avais vu en magasin alors ?

[M] *Oui que j'avais vu en magasin.*

Caractéristiques des articles achetés

[C] Et au niveau type de vêtement, tu m'as dit que tu achetais de tout sauf culotte et jeans.

[M] *Ouais. En général, ce que j'achète le plus ce sont quand même des tops, des hauts.*

[C] Toi, tu m'as dit tes critères, c'était vraiment l'état.

[M] *Ouais.*

[C] Donc que ça soit en très bonne état. Bon état ça t'arrive aussi d'acheter ?

[M] *Non, non. Ah si, ça m'est arrivé mais par erreur, parce que j'achetais par compulsion dans un lot et que je n'ai pas vu que c'était qu'en bon état.*

[C] Après parfois les gens mettent que c'est bon état alors que c'est très bon état, il y a des gens qui se trompent aussi parfois.

[M] *Et parfois l'inverse aussi.*

[C] Tu vois d'autres critères par rapport à comment tu choisis tes articles ?

[M] *Le prix.*

[C] Et le prix par rapport à tout ça tu vas le positionner comment ? C'est d'abord le prix puis la qualité ou si la qualité est meilleure tu vas pouvoir mettre un prix plus élevé ?

[M] *Si la qualité est meilleure, je voudrais bien mettre un prix plus élevé.*

[C] Donc pour toi qualité et prix sont au même niveau ?

[M] *Oui. Et je regarde aussi où ils sont. Car si c'est en Belgique, on peut éviter de faire la livraison. Et voilà.*

[C] Genre aller chercher directement l'article ?

[M] *Ouais ça m'est arrivé 1 ou 2 fois.*

[C] Et tu fais attention à la provenance de l'article ? Genre si l'article est au Portugal ou quoi ?

[M] *Bah je t'avoue que comme je le fais quand même livrer, que ce soit l'Espagne, le Portugal c'est pareil.*

[C] Tu n'as pas de périmètre autour de toi ?

[M] *Ah mais d'ailleurs ça je trouve ça dommage aussi dans les filtres qu'on devrait avoir. Je voudrai avoir un filtre de rayon de maximum 100km.*

[C] Ca plutôt pour une livraison plus rapide ?

[M] *Non pour l'impact écologique, je trouve que c'est quand même sympa. Ça fait quand même un aspect un peu plus green qui est cool.*

[C] Et donc Vinted, tu m'as dit que c'était plutôt quand tu avais un besoin ou une idée en tête. Et est-ce que l'idée en tête tu l'assimiles toujours à un besoin ou parfois c'est juste parce que tu as envie de t'acheter un quelque chose de nouveau ?

[M] Mais alors non, parce que je trouve qu'acheter quelque chose de nouveau tu n'as pas cette sensation sur Vinted. De nouveau, tu as un délai, et cetera. En fait, je trouve que de manière générale, quand c'est en ligne, avec Showroom Privé c'est pareil, j'attends cette vente là car j'ai besoin d'avoir ça. Ce n'est pas tellement acheter quelque chose de nouveau. Il y a des exceptions qui existent mais voilà.

[C] Donc tu disais que tu achetais vraiment par besoin parce que vu les délais de livraison étaient assez long. Il faut vraiment que tu sois motivée par un besoin ?

[M] Oui.

[C] Est-ce que ça t'arrive d'acheter des articles que tu as vu en magasin ?

[M] Oui.

[C] Tu le fais souvent ?

[M] Boh ça va. De temps en temps.

[C] Est-ce que tu cherches parfois des pièces uniques ou des pièces originales ?

[M] Hmm non.

[C] Des pièces vintage.

[M] Non.

[C] Des pièces qui te rappellent un souvenir particulier ?

[M] Ça oui. Bah je t'ai dit les sandales. Après souvenir, je les ai déjà eues et je les trouvais cool quoi.

[C] Ouais, c'est plus quelque chose que tu avais avant et qu'il est soit trop petit, abimé,... Et que tu veux racheter car c'était confortable ?

[M] Oui. C'est ça.

[C] Et pour récupérer le tissu ou les customiser ?

[M] Non parce que je ne fais pas de couture. Okay, en vrai, ce serait trop chouette mais je ne fais pas de couture.

[C] Impératif sur l'hygiène, tu as déjà répondu.

[C] Est-ce que tu achètes des vêtements de fast fashion sur Vinted ?

[M] Ça m'est arrivé mais j'ai été déçue donc non.

[C] Tu le fais plus car tu as eu une mauvaise expérience ?

[M] Ouais ou alors dans des lots où tu as une pièce qui revient à 1 euro. Et voilà.

[C] Mais ça ne sera jamais ton article principal ?

[M] Hmm non.

[C] Du coup tu achètes des vêtements de marque plutôt ?

[M] Ouais.

[C] Tu peux me citer quelques marques ?

[M] Levi's. Après ce n'est pas vrai non plus car j'achète de l'American Today car j'aime quand même bien. Hollister aussi.

[C] Donc c'est entre la fast fashion et les marques alors ?

[M] Ouais c'est ça, ce n'est pas du Zara mais ce n'est pas du Gaudi non plus.

[C] Donc des chaînes de magasin sans forcément être de la fast fashion ?

[M] C'est ça.

[C] Est-ce que tu as l'habitude d'acheter ces marques en neuf ?

[M] Oui.

[C] Et tu les achètes dans d'autres canaux d'occasion ?

[M] Non.

[C] Et donc pour toi, les achats des marques sur Vinted, ça représente combien de pourcent de tes achats ?

[M] C'est quoi de la marque pour toi ?

[C] Ben tout ce qui est hors Zara, H&M, Mango,...

[M] Alors je dirais 90%.

[C] Tout à l'heure tu m'as dit que Vinted t'avait très peu faire découvrir de nouvelle marque genre une ou deux mais sans plus. Tu m'avais dit que c'était parce qu'il y avait tellement de marque que tu ne savais pas quoi regarder ?

[M] C'est plutôt je te dis, je cherche un haut. Le truc c'est que si tu mets que tu cherches un haut, tout ce que tu as dans les propositions c'est de la fast-fashion. Et du coup tu es obligé de sélectionner des marques et donc moi je sélectionne des marques que je connais. Et ce n'est pas comme si tu avais des marques où tu pouvais juste en sélectionner 7 et enlever les 3 de fast-fashion. Vu que tu en as 150, tu ne passes pas ton temps à tout cocher.

[C] Tu trouves qu'il y a trop d'articles de fast fashion sur la plateforme ?

[M] Ouais. Ou alors je te dis, il faut ajouter un filtre inversé et dire « je sélectionne tout sauf celles-là ».

[C] Est-ce que toi du coup t'as profité par exemple de Vinted pour remplacer des vêtements que t'avais de moins bonne qualité par des vêtements de meilleure qualité ?

[M] *Qualité ou État ?*

[C] Bah tous les 2.

[M] *Oui.*

[C] Plutôt au niveau état toi ?

[M] *Ouais plutôt état parce que de base mes vêtements sont de bonne qualité. Plutôt remplacer ce qui était abîmé.*

Caractère social et communautaire

[C] Et est-ce que tu trouves que Vinted a des points communs avec les réseaux sociaux ?

[M] *Non.*

[C] Tu n'en trouves aucun ?

[M] *Bah juste que tu peux discuter par messagerie instantanée sinon non.*

[C] Et toi quand tu discutes sur la messagerie, c'est toujours autour sur l'article ou tu discutes d'autres sujets ?

[M] *Non, c'est sur l'article exclusivement.*

[C] Donc t'as jamais fait de rencontre sur la plateforme ?

[M] *Non.*

[C] Est-ce que tu savais qu'il y avait un forum sur Vinted ?

[M] *Oui, je l'ai ouvert une fois et c'était plus en mode « Coucou, je cherche ça ». Du coup, ça ne m'intéressait pas plus que ça.*

[C] Et donc les utilisateurs de Vinted s'appellent Vintie entre eux, est-ce que toi t'as l'impression de d'appartenir à cette communauté ?

[M] *Non, je ne suis pas une des plus grosses adhérente Vinted que je connaisse. Du coup je dirai non. Et puis surtout vu que je suis surtout consommatrice et que je ne vends jamais rien.*

[C] Tu considères que vu que tu es que d'un côté et que tu n'utilises pas l'ensemble de la plateforme tu n'en fais pas partie ?

[M] *Oui c'est ça.*

[C] Et est-ce que tu peux déjà arriver de regarder des vidéos « mieux vendre ou mieux acheter » sur Vinted ?

[M] *Jamais.*

[C] Même sur Instagram ou quoi ?

[M] *Non jamais.*

[C] Donc faire des rencontres sur Vinted tu m'as dit que non.

Colis : logistique

[C] Et au niveau de l'acheminement par colis et délai de livraison, tu m'as dit que c'était un peu long et qu'une semaine parfois...

[M] *Oui ce n'est pas de l'instantané quoi.*

[C] Et donc quand tu sais que l'article arrive dans une semaine et que parfois tu as une date qui est un peu juste, tu n'achètes pas alors ?

[M] *Non.*

[C] La localisation des points relais autour de toi ?

[M] *Trop top. Le système de livraison, en fait, il est vraiment bien, hein. C'est juste que bah c'est de la livraison, et voilà quoi.*

[C] Un périmètre d'achat autour de ta position, tu as dit que toi tu n'en fixais pas forcément, mais tu aimerais peut-être bien qu'ils mettent en un petit filtre genre de 100 km autour de toi ?

[M] *Ouais. Enfin c'est bête mais ça te demande un travail supplémentaire parce que quand tu as ton article, tu dois faire l'effort d'aller ouvrir le profil de la dame pour voir d'où elle vient. Tu vois ce que je veux dire ? Ce serait que ce soit sur la présentation de l'article.*

[C] Et que tu ne doives pas y penser ?

[M] *Oui c'est ça fin. Enfin juste parce que ben c'est un geste supplémentaire que tu dois faire. Ainsi quand tu compares plusieurs articles, bah tu vois directement lui il est bien en Belgique, il est en bon état. Lui il vient de France et il est en bon état. Lui il vient de X et il est en bon état.*

[C] Tu trouves que la provenance devrait être plus mise en avant sur la plateforme ?

[M] *Ça devrait faire partie intégrante de la description de l'article.*

[C] Et justement est-ce que ce que tu trouves que Vinted pour trouver des alternatives à l'envoi par colis ?

[M] *Non, je n'ai pas d'idée comme ça, je n'ai pas réfléchi.*

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[C] Et justement quand tu ouvres ton colis, qu'est-ce que tu ressens comme sentiment ?

[M] Bah en fait c'est ça le problème, j'ai un peu passé le petit côté « youpi ». Et du coup je suis là en mode « Ah oui, il est là ». Et tu vois et que ce n'est pas non plus tout neuf. En fait, moi il n'y a rien à faire quand je n'achète pas en direct, je n'ai jamais le sentiment de « Ah trop chouette j'ai fait les magasins ».

[C] Même si c'est un colis de neuf tu n'as pas ce sentiment-là ?

[M] Non je ne sais pas, je n'ai pas cette satisfaction de me dire « Ah trop cool j'ai un nouveau truc ».

[C] Ouais donc ça le fait que ce soit différé et toi ça te casse complètement ton excitation, ta joie ?

[M] Ouais.

[C] Est-ce que tu as déjà été déçu à l'ouverture d'un colis ?

[M] Ouais bah parce qu'il n'y a rien à faire l'habit, il avait été lavé et ça ne donne pas neuf, c'est pas aussi joli quoi.

[C] Est-ce que du coup tes achats sur Vinted sont parfois une source d'inquiétude ? Entre le temps où tu as commandé l'article et qu'il arrive au point relais ?

[M] Non.

[C] Tu réfléchis avant d'acheter et en général ça va après ?

[M] Ouais.

[C] Est-ce que tu ressens du stress à l'idée que l'article ne soit pas conforme à la description ?

[M] Ben si j'ai peur qu'il ne soit pas conforme, je ne l'achète pas.

[C] OK donc toi dès que tu as un risque trop grand, tu ne l'achètes pas ?

[M] Oui si j'ai des doutes je n'achète pas. Parce que comme d'habitude tu vois, si tu as des doutes et que tu ne peux pas le voir en vrai... Voilà quoi.

[C] Donc toi tu achètes quand tu es sûr à 100% ?

[M] Ouais.

[C] Tu n'aimes pas trop prendre des risques ?

[M] Je l'ai fait un petit peu au début et je l'ai regretté.

[C] Pourquoi ? Parce que tu as eu une accumulation de vêtement que tu ne mettais pas dans ton placard alors ?

[M] Ouais des habits qui ne m'allait pas et que c'était un peu trop moche ou un peu trop vieux ou des trucs comme ça.

[C] Et que tu n'arrivais pas à t'en débarrasser par un autre moyen ?

[M] Je n'ai pas vraiment fait l'effort. Enfin non ce n'est pas vrai. Par exemple, j'avais commandé une petite combi, elle était rikiki et je l'ai refoutu sur Vinted et même à 2,00€, elle n'est jamais partie. Enfin tu vois après je ne suis pas une grande vendeuse.

[C] Est-ce que tu ressens du stress par exemple, vu que c'est de la seconde main, que ça ne puisse pas durer longtemps ?

[M] Non.

[C] Et par exemple, quand tu reçois un article et qui porte l'odeur de son ancien propriétaire, est-ce que toi tu as l'impression que ça ne t'appartient pas ?

[M] Hmmm juste quand il y a l'odeur de cigarettes. C'est dégueulasse, vraiment. Ça m'est arrivé une fois et ça me dégoutait, mais vraiment horrible. C'est vrai que quand on ouvre un colis, ce qui change aussi, c'est quand tu as l'odeur du neuf ou pas.

[C] Et il t'est déjà arrivé de regretter un achat ?

[M] Oui.

[C] Quand ça ?

[M] Plutôt dans l'état.

[C] Plutôt quand il n'était pas conforme à ce qui était noté ?

[M] Ouais.

[C] Du coup, déception sur la qualité ?

[M] Sur la qualité oui.

[C] Et il t'est déjà arrivé genre tu as un article au magasin, tu l'achètes sur Vinted parce qu'il est moins cher et 2 semaines après, il est soldé en magasin ? Est-ce que ça t'est déjà arrivé de regretter ?

[M] Hmm non car comme je ne fais pas souvent les magasins ben déjà si je vois un article en magasin, je ne retourne pas le voir 2 semaines après soldé. Et de nouveau, si j'achète sur Vinted c'est au moins 50%.

[C] Donc tu n'as pas de regret par rapport à une éventuelle baisse de prix ?

[M] Non.

Protection acheteur

[C] Et donc, est-ce que t'as déjà eu un problème sur la plateforme ? Que ce soit une arnaque, une perte de colis,....

[M] J'ai déjà eu la perte de colis dont je te parlais où c'est moi qui vendais. Mais ça s'est très bien passé.

[C] Tu trouves que la protection était efficace ?

[M] Oui ça c'est bien mis en place. Nickel.

[C] Des litiges tu en as déjà eu ?

[M] Jamais.

[C] Et est-ce que globalement tu trouves la protection acheteur efficace ?

[M] Ouais je dirais que oui.

[C] Et aussi, tous les litiges, ils sont réglés depuis la Lituanie. Est-ce que tu trouves que le fait que tout soit réglé comme ça à l'étranger c'est bien ?

[M] Ben moi je trouve que non, ça ne me dérange pas plus que ça. Je ne savais même pas que ça venait de la Lituanie le règlement des litiges. Je trouvais justement qu'ils répondent super vite, j'adore. En plus, le fait que ça soit sous forme de messagerie instantanée, c'est agréable je trouve. Tu ne dois pas envoyer des mails etc.

[C] Donc la communication en direct avec le service client ?

[M] Ouais, et ça fait moins formel et ça fait plus direct. J'aime bien. Et tu as l'impression de parler avec une seule personne aussi qui s'occupe de ton cas alors qu'avec d'autres trucs je sais que ce n'est pas comme ça.

[C] L'année passée en 2021, une association de consommateur en France qui a entamé une action en justice contre Vinted parce que pour eux la protection acheteur elle est illégale. Parce qu'elle est obligatoire alors qu'ils la vendent comme optionnelle et finalement, quand tu achètes c'est déduit automatiquement. Toi, t'en penses quoi de cette logique ?

[M] Moi je trouve que ce n'est pas normal. En fait, je trouve que vu que c'est un site de seconde main, leur but, c'est juste de mettre en contact les gens. Je trouve qu'eux, c'est déjà sympa qu'il fasse une protection acheteur, tu vois ce que je veux dire ?

[C] Après tu la paies.

[M] Oui c'est ça, mais je veux dire, même si tu la payes, ça ne reste quand même pas grand-chose comparé à moi qui me suis fait rembourser mes 6€ sur ce que j'ai vendu. Alors qu'en fait mon collier aurait été perdu et que si ça avait été juste avec eBay ou des trucs comme ça, j'aurai dû me démerder avec DHL ou je ne sais pas quoi. Donc moi je t'avoue, non ça ne me choque pas.

[C] Et s'il n'y avait pas les protections acheteurs, est-ce que tu continueras à acheter et à vendre sur Vinted ?

[M] Bah peut-être pas.

[C] Tu aurais peur que les gens abusent ?

[M] Ouais peut-être. Après je verrai parce que vu que comme je paie avec PayPal c'est un peu différent tu vois. Tu as quand même certaines protections acheteurs qui sont fournies. Mais en tout cas avec Vinted, perso je n'ai jamais de stress de me dire « Ah mon colis va être perdu » tu vois ? Donc voilà.

[C] Au niveau des évaluations, tu en penses quoi ?

[M] Je trouve ça vraiment bien, je trouve que ça pousse les gens à faire un petit peu attention.

[C] Et est-ce que tu les regardes à chaque fois avant d'acheter quelque chose ?

[M] Ouais. Même si ça ne va pas être décisif, mais si tu as quelqu'un qui a une étoile avec 18 commentaires, je n'achèterai pas.

Regard des autres

[C] Est-ce que ton entourage sait que tu utilises Vinted ?

[M] Euh oui.

[C] Tu parles de tes achats autour de toi ?

[M] Oui.

[C] Tu partages tes bons plans, tout ça ?

[M] Ouais.

[C] Donc tu n'as vraiment pas peur du regard des autres quand tu dis que tu utilises Vinted ?

[M] Euh non.

[C] Et tu trouves justement que l'image de de Vinted, elle est comment par rapport à tout ça ?

[M] Par rapport à quoi ?

[C] Par rapport au fait qu'avant on disait que la seconde main c'était pour les revenus modestes et que maintenant en fait, il y a beaucoup de gens qui utilisent Vinted, donc...

[M] Moi je trouve que Vinted a quand même une bonne image. De nouveau, ça dépend un peu de comment tu l'expliques aux gens mais je ne sais pas je trouve que ça a une bonne image. Et je pense que ça a une bonne image parce que Vinted, ils ne se vendent pas comme un truc où but c'est d'acheter moins cher, ils sont plutôt en mode « arrêtons le gaspillage ».

[C] En fait, ça, ça a beaucoup changé. Ils ont testé plusieurs pubs.

[M] OK.

[C] Genre au début ils étaient plus sur le prix et puis après ils étaient plus sur l'écoresponsabilité mais maintenant ils sont plus sur le mood écoresponsabilité.

[M] Et je trouve que ça marche bien.

[C] Tu trouves que le fait de surfer sur l'impact positif de la seconde main, pour eux ça enjolive leur image ?

[M] Carrément. Et ça permet aussi de ne pas faire dire aux gens « ah tu es pauvre, tu utilises Vinted ».

[C] Du coup, tu penses que Vinted a vraiment fait changer l'image de la seconde main ?

[M] Ah oui, en tout cas ça aide pour moi. Dire que c'est aussi écoresponsable et que ce n'est pas juste car tu es pauvre que tu achètes en seconde main, bah ça change blindé je trouve.

[C] Ouais donc le fait de se dédouaner de juste le prix, même si au fond, le prix est quand même sous-jacent.

[M] Ouais pour moi le prix c'est ultra prépondérant. Mais oui c'est vrai quand je dis que j'achète sur Vinted c'est plutôt parce que je n'aime pas acheter en grande surface parce que bah ça me dégoûté tous les tonnes de vêtements qui sont gaspillés chaque année. Mais dans les faits, je regarde quand même le prix, tu vois.

[C] Il y a beaucoup d'études qui ont été menées sur les facteurs d'achat en seconde main et ils disaient qu'il y a plein de facteurs, mais les gens garderont toujours en tête le prix. Ce sera toujours le premier truc. Évidemment, si tu n'as pas les moyens d'acheter un truc à 500 euros, tu ne vas pas l'acheter tu vois ?

[M] Ouais ouais, c'est ça qui conditionne ton niveau de vie, tu vois donc.

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[C] A quelle fréquence utilises-tu la plateforme ?

[M] Ça m'arrive souvent d'y voguer tous les 2 jours. Je peux aller voguer un petit peu sur Vinted.

[C] Plutôt en mode regarder ce qu'il y a ?

[M] Ouais.

[C] Dans tes recherches spécifiques ?

[M] Ça dépend fort.

[C] Parfois tu peux juste flâner le soir ?

[M] Oui parfois je flâne juste le soir. Je suis là « Ah oui, c'est vrai que j'avais envie d'avoir ça ». Puis je vais flâner, je vais mettre un petit favori, mais ça ne veut vraiment pas dire que je vais acheter.

[C] OK et au niveau heure, tu m'as dit que ça dépendait vraiment ?

[M] Ouais, vraiment.

[C] A quel moment de la journée tu utilises Vinted ?

[M] Le soir. Et quand je suis aux toilettes.

[C] Quand tu t'ennuies et que tu as que ça à faire ?

[M] Oui et quand je dois étudier aussi.

[C] Quand tu cherches une source de distraction facile en fait. Donc tu l'utilises plutôt comme un moyen de distraction en fait ?

[M] Oui.

[C] Et donc pas forcément quand tu as un besoin de spécifique mais aussi quand tu veux te changer les idées ?

[M] Ouais.

[C] Et est-ce que justement tu ressens une certaine addiction de la plateforme ?

[M] A un certain moment oui mais là je m'en suis séparé. Quand j'avais passé 4h par jour, je me suis dit que c'était déconné.

[C] Il y a une raison que tu passes autant de temps sur Vinted ?

[M] Bah c'était la période où je devais étudier. Et voilà.

[C] Ouais tu voulais faire autre chose et tu t'es trouvé une excuse ?

[M] Ouais c'est ça. Et je voulais trouver une robe de bal un peu sympa et du coup tu passes beaucoup de temps. Parce que ça te permet aussi de voir un peu ce qui existe et du coup de te faire une idée sur ce que t'as envie d'avoir. Donc ça c'est quand même chouette.

[C] Est-ce que tu as déjà eu du mal à contrôler la quantité d'achats que tu faisais ?

[M] Ben oui, quand c'est en lot bah j'ai un peu du mal à contrôler.

[C] Ouais tu te dis « C'est facile, ce n'est pas cher aller, je prends tout » ?

[M] Ouais et surtout je me dis « j'en prends 2 de plus et j'ai 30%, c'est plus malin ».

[C] Donc vraiment au niveau, consommer malin quoi ?

[M] Ouais alors que ce n'est pas malin parce que final, si je ne les mets pas ça sert à rien.

[C] Et du coup, est-ce que ça a déjà dépassé ton budget shopping à cause de Vinted ?

[M] Hmm non.

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental

[C] On passe au dernier thème, donc ça va plutôt être tout ce qui est comportement responsable, tout ça.

[C] Donc toi tu m'as dit que tes achats sur Vinted c'était plutôt réfléchi ?

[M] Ouais.

[C] Tu lui mettrais longuement réfléchi, un peu réfléchi ?

[M] Un peu réfléchi je dirai.

[C] Tu m'as dit que tu n'avais quasiment pas fait d'achats impulsifs ou très rarement ?

[M] Ben de nouveau, au début, oui puis je l'ai regretté. La fameuse commande où j'ai commandé 7 trucs alors qu'il y a un qui me plaisait bah c'était une erreur tu vois. Et depuis, bah ça m'a fait réfléchir.

[C] OK, tu as appris ?

[M] J'ai appris. Mais là j'aimerais bien changer un petit peu ma méthode et plutôt acheter une blouse que j'aime bien dans des belles marques.

[C] Ouais donc changer pour aller vers des marques un peu plus haut de gamme ?

[M] Ouais.

[C] Et donc justement Vinted, est-ce que ça a eu un impact sur ta garde-robe, sur la quantité d'articles que t'avais ?

[M] En fait, limite, je crois que j'ai acheté plus avec Vinted que ce que je n'achetais avant.

[C] Et donc pour toi Vinted ça a augmenté un peu tes achats ?

[M] ce que j'achetais par moi-même carrément.

[C] Et ta fréquence d'achat ?

[M] Ouais.

[C] Et donc tu te retrouves avec finalement plus de vêtements dans ta garde-robe ?

[M] Oui.

[C] Beaucoup ?

[M] Non.

[C] Genre si tu veux donner un pourcentage d'augmentation ?

[M] 5%.

[C] Donc tu as constaté une augmentation de ta quantité de vêtements, mais c'est relativement faible ?

[M] Ouais.

[C] Et est-ce que ça t'est déjà arriver de craquer sur un article juste parce qu'il n'était pas cher ?

[M] Ben quand j'achète en lot. Mais sinon tout seul non parce que de nouveau bah tu réfléchis plus vu que tu paies la livraison pour l'article tu vois.

[C] Et justement tu fais quoi des vêtements que tu as achetés sur Vinted et qui ne te conviennent pas ?

[M] Bah la première fois, j'ai essayé de remettre sur mon compte mais ça ne s'est jamais vendu. Et du coup je les donne à des associations comme le truc de la Croix Rouge à Ath.

[C] Et du coup, est-ce que ça t'arrives de faire un tri en mode « ça je vais vendre sur Vinted et ça je vais donner » ?

[M] Au début, oui. Mais de nouveau là, ça me saoule de vendre.

[C] Toi tu n'aimes pas du tout vendre en fait ?

[M] Bah en fait c'est juste que vu que je suis entre Liège, Mons et Ath, ça ne m'arrange pas de vendre car je ne vais pas trimballer mes affaires partout avec. Tout est à Ath et vu que je n'étais pas à la maison, je suis en mode « vacances » sur Vinted depuis 1 an.

[C] Donc toi tu les donnes car tu as essayé de vendre mais ça n'a pas marché.

[M] Ouais.

[C] Et quand ils sont troués, déchirés ?

[M] Je jette.

[C] Et est-ce que tu fais justement attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes sur Vinted ?

[M] Non, pas du tout.

[C] Et pourquoi ?

[M] Parce que je me dis que j'achète déjà en seconde main et que voilà. Et je t'avoue que pour l'instant pour moi les firmes de vêtements c'est que du mal, de toute façon.

[C] Juste parce qu'ils produisent en fait ?

[M] Bah qu'ils produisent. Parce que pour moi, pour l'instant, il n'y a pas de bonne marque.

[C] Et les marques éthiques genre Orta, Sézane,... ?

[M] Bah en fait le problème c'est que je ne suis pas renseigné sur elles et que j'ai du mal à y croire.

[C] Tu trouves que l'effort de recherche de savoir si une marque est éco-responsable ou pas c'est trop difficile ?

[M] Je trouve que tu ne sais jamais la vérité. Et j'ai un peu peur que un jour ce soit en mode « en fait, c'est que du mensonge ». Donc c'est plutôt désespoir de la société. Je me dis que

j'achète en seconde main ainsi, de toute façon, au moins, c'est quelque chose qui a déjà été produit. Et voilà.

[C] Et du coup, vendre sur Vinted, tu m'as dit que tu avais essayé ?

[M] Oui mais flemme. Peut-être que je le ferai ici en août quand je serais plus à la maison.

[C] Et si tu vends, c'est pour quelles raisons du coup ?

[M] Parce que ça ne va pas, pour la taille et pour me faire un peu d'argent.

[C] Du coup, avant qu'il y ait Vinted, tu faisais quoi avec ces articles ?

[M] Je donnais tout à des associations.

[C] Et est-ce que tu penses que le fait que tu fasses un tri, d'abord, ça a un impact justement sur business modèle des associations comme ça ?

[M] Ben je ne me suis pas trop posé la question parce que pour moi, les associations, dans tous les cas, elles reçoivent je ne sais pas combien de milliers d'euros et voilà.

[C] L'argent que tu gagnes sur Vinted en général, tu le remets sur ton compte ?

[M] Ouais.

[C] Toujours ?

[M] Ouais parce que sinon je me dis que si je laisse sur Vinted ça reste une porte de dépenses où tu te dis « bah il est quand même là ». C'est comme d'habitude, je trouve que quand tu as une monnaie qui est différente de ta monnaie courante, tu n'as pas la même notion de valeur qui est derrière.

[C] Et donc toi, ta garde-robe ne s'est pas désencombrée depuis que tu dis utilises Vinted ?

[M] Non parce que je n'ai pas beaucoup vendu et que j'ai racheté un peu quand même.

Impact sociétal

[C] Et tu m'as dit que tu donnais tes vêtements style à la Croix Rouge et que depuis que tu utilisais Vinted, tu aurais peut-être plus tendance à...

[M] Ah d'abord vendre tout ce qui est encore neuf. Bah typiquement ce que j'ai acheté et qui ne me vont pas, j'aurai tendance plutôt à les revendre pour essayer de récupérer l'argent que j'ai gaspillé.

[C] Donc plutôt des trucs vraiment neufs, que tu as essayé et que ça n'allait pas ou que tu as porté deux fois c'est ça ?

[M] C'est ça, ce qui est en bon état, je préfère revendre.

[C] Est-ce que tu sais que quand ça ne va pas se vendre, tu vas plutôt donner ?

[M] Ouais. C'est un peu ce qui rejoint la qualité.

Engagement envers la consommation responsable

[C] Et tu penses quoi de la crise climatique et sociétale qu'on vit actuellement ?

[M] C'est la merde mais je trouve que j'ai quand même évolué. Parce qu'avant, je ne savais pas quoi faire et je me sentais super inutile. Et là, je suis plus en mode « il faut faire petit à petit », des petits trucs à gauche à droite. Il ne faut pas non plus s'en vouloir pour avoir fait un trajet en voiture dans ta vie. J'essaie toujours de prendre le train et de faire attention. Donc non, j'essaie de faire attention mais je déculpabilise.

[C] Et est-ce que tu t'es renseigné sur le sujet ? Est-ce que tu as écouté de podcasts, regardé des vidéos ?

[M] Hmm non parce que là je trouve que c'est toujours super culpabilisant et ça m'énerve.

[C] Tu te renseignes plus avec ce que tu entends autour de toi alors ?

[M] Ouais. Je préfère en fait les faits factuels et je trouve que quand j'écoute des podcasts ou des trucs comme ça, c'est vraiment pour se tirer une balle de culpabilité quoi. Je me dis qu'honnêtement, je crois que je suis assez conscientisée comme ça. Je le sais très bien. J'essaie de faire au mieux, j'essaie de faire attention quand je peux et voilà.

[C] Et est-ce que mode de consommation s'est justement éloigné un peu de comment tu consommait avant pour essayer de « contrer » cette crise climatique ?

[M] Et bah carrément. Avec les vêtements, je trouve que c'est ce se voit le plus parce que c'est ce que je contrôle le plus en tant qu'étudiante. Mais oui, d'office.

[C] Et au quotidien, est-ce tu fais des petits gestes ? Tu m'as dit que tu essayais de prendre un maximum le train, même si tu ne te privas pas non plus. Est-ce que tu vois d'autres choses que tu fais ?

[M] Bah au niveau de l'alimentation, je consomme local et j'essaie de ne pas manger de viande tous les jours mais de temps en temps.

[C] Et ces petits gestes, tu trouves que ça peut vraiment faire changer les choses ?

[M] En tout cas, je me dis que ça ne fait pas de mal. Et si tout le monde fait un petit peu, ça aide toujours. J'essaie de faire des shampoings solides, des trucs comme ça.

[C] Tu te dis que si toi tu commences, il y en a peut-être d'autres qui le feront ?

[M] Oui et puis je fais des petits trucs qui n'impactent pas super fort ma vie. Bah en fait il y a du positif dans les deux et voilà ça me va très bien.

[C] Et justement, est-ce que tu trouves que ta façon de consommer peut avoir un impact sur la vie d'autrui ?

[M] Oui, je pense que oui.

[C] De quelle façon ?

[M] Bah parce que quand tu vis en colocation, en couple ou avec d'autres personnes, bah tu communique. Tu partages des choses et du coup d'office tu influences l'autre.

[C] Donc toi plutôt dans le sens influencer positivement la façon de consommer des autres pour aller vers un mieux quoi ?

[M] Oui.

[C] Et par exemple, au niveau des travailleurs. Toi par exemple, en ne consommant pas de fast fashion, tu penses que tu aides à la situation ?

[M] Des travailleurs ?

[C] Oui.

[M] Ouais alors je me dis que d'office ça aide un petit peu quelque part. Après, je ne vais pas te mentir, ma première préoccupation elle est écologique et pas forcément sociétale même si c'est un peu méchant de dire ça. Je trouve que le premier problème c'est d'abord l'écologie avant la société.

[C] Est-ce que tu trouves justement que l'industrie de la mode, elle joue un rôle dans cette crise sociétale et écologique ?

[M] Oui, les deux, à mort.

[C] Et ta consommation à toi de vêtements, à l'heure actuelle, tu la caractériserais comme modérée, excessive, juste ?

[M] Je dirai « juste » car honnêtement, ce n'est pas avec ce que j'achète que je vais avoir un impact. J'achète quelques pièces auxquelles j'ai bien réfléchi et que je sais que je les voulais.

[C] Et donc tu ne changerais pas ta façon actuelle de consommer ?

[M] Non.

[C] Tu m'as dit tout à l'heure acheter des vêtements de qualité ?

[M] Ben oui. Et par exemple, ce que j'aimerais quand je travaillerai et que je mettrais des chemises. Je sais qu'ils font des chemises recyclées avec des trucs de plastique des océans et j'achèterai ça tu vois.

[C] Donc tu ne souhaites pas forcément faire évoluer ta consommation tout de suite mais plutôt plus tard ?

[M] Ouais je vais vouloir acheter des vêtements mais là je n'en ai pas besoin. Enfin tu vois c'est de nouveau, je n'ai pas besoin de vêtement donc je n'en achète pas.

[C] Et donc tu as entendu parler d'impact environnemental et éthique de la fast Fashion. Si tu veux en chiffre, par exemple la Fast Fashion, c'est genre 20% de la pollution d'eau douce avec tout ce qui est colorant, peroxyde d'hydrogène. Et du coup, ça mène aussi à l'exploitation de gens. Tout ce qui est grosses entreprises, ils délocalisent tout dans les pays du tiers-monde et ils se font un max d'argent sur le dos des gens. Est-ce que ça t'arrive de te renseigner sur les sujets ?

[M] Bah de nouveau, c'est un peu comme tout ce qui est écologie, et cetera. Je sais que ça existe. J'ai déjà vu 2-3 documentaires mais je n'ai pas envie de continuer à regarder parce que je trouve ça fait juste culpabiliser sur des trucs où j'ai pas d'impact si ce n'est ce que je fais déjà. Et il y a un moment où je sais que ce n'est pas moi qui vais changer le monde sur ça et je préfère me focaliser sur les énergies, si je dois me focaliser sur un truc.

[C] Donc, depuis quelques années avec tous ces changements sociaux et tout, tu as un nouveau mode de consommation qui a émergé, ce qu'on appelle la consommation responsable. Pour toi, ça t'évoque quoi ?

[M] Bah pour moi, responsable, ça veut dire que tu sais ce que tu consommes. Tu fais attention à ce que tu consommes et tu es un peu acteur de ta consommation. Tu ne te laisses pas juste aller comme un petit enfant qui veut tout consommer et faire n'importe quoi.

[C] Ouais c'est ça en fait, la consommation responsable, ça englobe aussi bien l'aspect environnemental que l'aspect éthique que l'aspect préservation de la planète pour les générations futures. C'est vraiment réfléchir à ce que tu achètes avec un ensemble de choses. Et donc toi, si tu devais appliquer la consommation responsable aux vêtements, tu dirais que ça s'applique comment ?

[M] Avec de la seconde main. Je crois que c'est principalement ça. Après fatalement quand tu trouves des marques qui sont adaptées, voilà. Mais le problème c'est que j'ai vraiment aucune confiance en ce que les marques disent qu'elles font. J'ai aucune confiance et le problème aussi c'est que c'est ultra complexe parce qu'entre dire « j'ai fabriqué en France » mais qu'avant les tissus ont été teint en Chine...

[C] Oui donc toi ça passerait par la consommation de seconde main ?

[M] Bah oui, je pense que c'est la première chose.

[C] Et donc la seconde main elle a vraiment un regain de popularité ces dernières années, toi tu en penses quoi ? C'est un effet de mode ou ça va durer ?

[M] J'espère que ça va durer. J'espère que ça va permettre la réduction de production et arrêter le gaspillage un tout petit peu. Ouais mais on verra bien. J'ai peut-être plus confiance dans la revalorisation des vêtements déjà usés.

[C] Elle fait du upcycling ?

[M] Ouais. Ouais et ça, je pense que ça marchera mieux parce que ça fait limite haute couture.

[C] Parce que c'est original ?

[M] Ouais et par exemple ce qui m'a fait rire c'est avant les demi-chemises. Tu vois, il y a certains qui ont fait ça, 2 demi-chemises que tu mets ensemble et ensuite que tu noues. Et maintenant j'en ai vu dans les magasins, deux couleurs complètement différentes. Enfin. Et ça, je pense que ça va mieux marcher que de la seconde main pure où tu n'as pas de revalorisation du produit.

[C] Ouais où tu n'as pas le petit aspect tendance ?

[M] Ouais c'est ça. C'est clairement ça.

[MOT DE CONCLUSION]

[C] On arrive à la fin. Ici, je vais juste te poser 3 petites questions pour voir globalement ta vision des choses après cette interview.

[C] Donc, est-ce que toi Vinted a fait évoluer ton mode de consommation ?

[M] Bah oui, vu qu'il m'a donné accès à la seconde main facile.

[C] Et du coup, est-ce que tu racontes moins les canaux du neuf ?

[M] Oui carrément.

[C] Parce que tu préfères acheter en seconde main ou parce que.. ?

[M] Parce que je préfère acheter en seconde. Et je te dis à nouveau, en général, quand j'ai envie d'acheter des trucs, j'ai déjà une idée sur ce dont j'ai envie et du coup, c'est plus facile parfois de trouver sur internet et sur Vinted que de devoir chercher dans plein de magasin pour pouvoir trouver ce que tu veux tu vois.

[C] Et donc ça veut peut-être dire que tu ne suis pas forcément les tendances. Genre tu préfères des vêtements plus classiques que tu mettras tout le temps plutôt que de suivre bêtement les dernières tendances qui ne dureront peut-être pas ?

[M] Ouais après, je pense que je suis d'office influencée par les tendances, mais je crois que je suis une tendance de retard, donc ça tombe très bien avec la seconde main. C'est nickel.

[C] Est-ce que parce que tu fréquentes Vinted, est-ce que tu as aussi un peu délaissé les autres canaux de seconde main ?

[M] Ben je n'avais jamais beaucoup été non plus. Tu vois parce que Vinted ça fait quelques années que je l'utilise et que c'est la période où j'ai commencé à faire les magasins aussi. Donc je trouve que c'est difficile de comparer le avant/après. On est vraiment une génération qui était dans Vinted.

[C] Et donc est-ce que Vinted, ça a changé la donne en matière de seconde main pour toi ?

[M] Ça c'est clair, je pense que vraiment.

[C] Est-ce que tu d'accord avec l'affirmation « Vinted a rendu plus accessible la seconde main » ?

[M] Ouais carrément.

[C] Et donc concrètement pour toi ça t'a permis d'avoir un nouveau canal d'achat ?

[M] Oui c'est ça.

[C] Et donc peut être une partie des vêtements que tu achetais dans le neuf maintenant tu vas plutôt les acheter en seconde main ?

[M] Bah typiquement tout ce qui est robe de bal, c'est vraiment trop top Vinted. Parce que ce sont des trucs qui ont été porté une fois. Et que toi tu vas aussi porter une fois.

[C] Donc tu trouves vraiment qu'en général tu offres une seconde vie à un vêtement ?

[M] Oui mais je pense que ça marche mieux pour des pièces plus d'exception que pour des pièces communes. Et tu sais les trucs communs, tu vas les garder parce que c'est des pièces que tu vas remettre alors que des trucs un peu plus exceptionnels, robe de bal où tu l'as mise une fois bah t'as pas envie de la remettre parce que ça sera sur une autre photo. Des trucs où tu vas très bien habiller, ouais bah ça en général, tu les mets une fois et puis voilà.

[C] Et aussi c'est pour ça que tu as plus en plus de magasins qui font aussi ce qu'on appelle de l'économie de partage. Et en fait, c'est louer des robes. C'est genre 50-60€ la location, mais encore une fois c'est comme si tu achetais une robe et tu le mettais qu'une fois qu'elle restait dans ton placard après. C'est aussi assez à la mode pour le moment.

[C] Et donc finalement, est-ce que Vinted a modifié l'image que tu avais de la seconde main ?

[M] Oui.

[C] De quelle façon ?

[M] Bah en fait pas vraiment de moi, mais je trouve que... enfin, indirectement vu que tout le monde trouve que Vinted c'est bien, tu n'as plus cette peur de la seconde main où tu as été faire les friperies tu vois.

[C] Nous sommes arrivés à la fin de cette interview. Merci pour ton temps. Et est-ce que tu as quelque chose à ajouter avant de finir l'entretien ?

[M] Bon courage pour ton TFE.

[C] Merci. Et du coup, encore merci pour ton temps.

Informant n°5

Isabelle

27 juin 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[C] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer environ 1 heure. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Bien entendu, tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

[C] As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[I] Non, allons-y.

[C] Avant que nous commençons, acceptes-tu que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[I] Oui.

Thème 1 : A propos de vous

[C] Pourrais-tu te présenter en quelques mots ?

[I] Je m'appelle Isabelle. J'ai 54 ans, 4 enfants et une petite fille.

[C] Quelles sont les valeurs qui vous guident dans les choix que vous effectuez dans votre vie de tous les jours ?

[I] Le recyclage et réutiliser les vêtements.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] Et justement, quel est le dernier achat que tu as fait dans le secteur de la mode ?

[I] Des vêtements pour ma petite fille. Oui c'est ça en principal. Et pour moi. Sur Vinted.

[C] C'est souvent sur Vinted ?

[I] C'est vrai que pour le moment c'est un peu plus par là. Ou alors parfois sur Zemmmain mais voilà.

[C] Et c'était il y a longtemps ces achats ?

[I] Non, il y a 15 jours-3 semaines.

[C] Et c'étaient des achats planifiés ou c'était au coup de cœur ?

[I] Non c'était au coup de cœur.

[C] Et donc c'est autant pour toi que pour ta petite fille ?

[I] Oui voilà. Pas pour ma fille car elle est très difficile.

[C] Quand tu réalises tes achats de vêtements ou d'articles de mode, quelles sont les principes qui te guident ?

[I] Non pas vraiment. C'est si ça me plait ou ça me plait pas.

[C] En général, où achètes-tu vos vêtements, chaussures et accessoires ?

[I] Sur Vinted, parfois quand ça passe sur marketplace aussi. Ou des magasins de seconde main.

[C] Et parfois dans le neuf aussi ?

[I] Oui ça arrive parce que bon bah voilà. Quand on flashe sur quelque chose... Les chaussures par exemple c'est plus difficile en seconde main.

[C] Pourquoi ?

[I] Bah c'est difficile, tu ne sais pas essayer. Déjà les vêtements c'est déjà compliqué. Quand on n'est pas aux normes ce n'est pas...

[C] Donc tu as parfois du mal à trouver ta taille sur Vinted par exemple ?

[I] Je suis souvent entre deux tailles. C'est souvent trop grand, trop petit,...

[C] Et tu achètes souvent des vêtements ?

[I] Non c'est raisonnable, ça dépend de ce qu'il y a. S'il y a quelque chose qui me plait j'y vais mais si pas, je peux faire un mois ou deux mois sans acheter.

[C] Donc vraiment au coup de cœur ?

[I] Oui voilà.

[C] Qu'achètes-tu le plus souvent ?

[I] Hmm, non. Les sous-vêtements non, ça c'est très rare.

[C] Pourquoi, pour l'hygiène ?

[I] Oui, on ne sait pas d'où ça vient et puis c'est aussi une question de « il faut essayer » mais sinon non, rien de spécial. Selon la saison en fait. Voilà.

[C] Quel part de votre budget mensuel accordes-tu à votre garde-robe ?

[I] Ça dépend de ce que je vends.

[C] Ah tu fais en fonction de tes ventes alors ?

[I] Oui aussi. Surtout pour la petite. Je vide sa garde-robe et puis voilà.

[C] C'est vrai que quand les enfants grandissent...

[I] Oui, ça a un aspect pratique. Pour les vêtements de sport, un kimono de judo ou les trucs comme ça. En général, c'est pas usé.

[C] Ton comportement d'achat dans ce secteur a-t-il évolué ces dernières années ?

[I] C'est plus facile par rapport à ça.

[C] Par rapport au fait que ça soit en ligne ?

[I] Oui car les magasins de seconde main ça revient mais à un moment, il n'y en avait plus. Ça revient.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[C] Pourrais-tu me citer les 2-3 mots qui te viennent à l'esprit pour définir le marché de la seconde main ?

[I] Récupération. Économie aussi.

[C] Si tu devais définir la seconde main à une personne qui ne connaît pas le concept, comment le ferais-tu naturellement ?

[I] C'est le principe de ceux qui ont beaucoup d'argent et qui achètent des grandes marques et que toi tu rachètes en bon état moins cher.

Habitudes d'achat en seconde main

[C] Et tu, achètes-tu des articles de seconde main ?

[I] Oui.

[C] Depuis quand plus ou moins ?

[I] Depuis toujours, je crois.

[C] ça a toujours fait partie de tes habitudes d'achat ?

[I] Quand c'est faisable oui. C'est comme pour les meubles ou des choses comme ça.

[C] Y-a-t-il une raison particulière qui t'a fait adopter l'achat de seconde main ?

[I] Financièrement déjà.

[C] Quels articles achètes-tu en seconde main ?

[I] Des vêtements, des meubles, un peu de tout. Il y a certaines choses dont je me méfie plus, tout ce qui est électrique, ce qui est électroménager tout ça. Je n'irai pas acheter une machine à laver en seconde main si je ne suis pas certaine qu'elle fonctionne.

[C] Où achètes-tu vos articles de seconde main pour les vêtements ?

[I] Il y avait des boutiques de vêtement avant. A Tournai, il y en avait une mais c'est toujours délicat au niveau... Il y a parfois de la seconde main qu'ils vendent très cher.

[C] Donc les boutiques de seconde main en physique, très peu ?

[I] Oui car ils exagèrent niveau prix. Mais maintenant je comprends, il y a le bâtiment, il faut gagner aussi.

[C] Et donc justement avec Vinted, tu t'y retrouves peut-être plus au niveau rapport qualité prix ?

[I] Oui quand même.

[C] Donc tu m'as dit comme canaux d'achats boutique de seconde main, Marketplace, Vinted, tu en vois d'autres ?

[I] Sur 2ememain quand c'est du matériel comme les meubles etc. ça marche bien aussi.

[C] Et est-ce que tu vois des avantages à choisir la seconde main ?

[I] Le prix. Et écologiquement, il ne faut pas jeter ce qui peut encore faire plaisir à quelqu'un. Maintenant je n'achète pas tout en seconde main. Il y a des choses que j'aime bien acheter nouvelles aussi.

[C] Tu fais des choix ?

[I] Ça dépend. Si je vois que c'est quasiment nouveau, je vais aller là-dessus mais il y a des fois, tu ne trouves pas quand tu as besoin.

[C] Et donc tu vois aussi des inconvénients à la seconde main ?

[I] Tu ne trouves pas toujours ce que tu cherches, pas au moment où t'en as besoin.

[C] A quelle fréquence réalises-tu des vêtements et des articles de mode d'occasion ?

[I] C'est plutôt au coup de cœur. C'est variable, ça peut être toutes les semaines. Ça dépend un peu ce qui vient.

[C] Vraiment en fonction de ce que les gens mettent sur la plateforme ?

[I] Oui voilà. Si je cherche une paire de sandalettes pour ma petite fille, je regarde dans les nouvelles sur Vinted car on les a moins chères.

[C] Tu m'as dit que tu achetais en seconde main pour toi, pour ta petite fille. Et est-ce que tu fais des cadeaux en seconde main ?

[I] C'est compliqué hein.

[C] Pourquoi ?

[I] Ça ne plait pas à tout le monde.

[C] Quand les gens n'achètent pas en seconde main de base, tu trouves ça délicat d'en offrir ?

[I] Oui. Je sais que je peux le faire avec ma nièce, pour les enfants, ça va passer, c'est beau, c'est quasi neuf. Mais je ne peux pas le faire avec tout le monde.

[C] Y-a-t-il des articles que tu n'achèterais pas en seconde main ?

[I] Les sous-vêtements et les chaussures c'est plus délicat. Faut voir. Si c'est encore neuf avec étiquette. Bah déjà rien que pour les déformations des pieds. Les chaussures qui sont un peu déformées...

[C] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat de seconde main ?

[I] *Ah moi c'est toujours le moins cher par rapport au prix neuf. C'est toujours un ratio. Je ne fais pas acheter quelque chose à 45 euros si ça coûte 50 euros.*

Thème 4 : Vinted

[C] Donc tu utilises la plateforme Vinted, tu es membre je suppose ?

[I] *Oui.*

[C] Tu te souviens quand tu t'es inscrite ?

[I] *Hmmm. Il y a deux ans je pense.*

[C] Quelles sont les raisons pour lesquelles tu as choisi de t'y inscrire ?

[I] *Le bouche-à-oreille. J'ai une amie qui avait commencé et elle m'a dit « bah pourquoi tu ne le ferais pas ». J'ai commencé par regarder ce qu'il y avait avant de vendre moi-même.*

[C] Et tu as commencé par acheter ou par vendre alors ?

[I] *Par acheter.*

[C] Et ça t'a plus ?

[I] *Ben j'ai toujours un petit peu de mal avec les frais de port. Parfois je vois un beau t-shirt à 1 euro mais au final il me coûte 5 euros. Donc j'abandonne.*

[C] Comment décrirais-tu la plateforme Vinted à un ami ?

[I] *C'est une plateforme où il y a moyen de faire des bonnes affaires. Je prends l'exemple de ma nièce, à la Saint Nicolas, elle a fait de super bonnes affaires sur Vinted.*

[C] Et ça permet peut-être aussi d'acheter plus avec le même budget ?

[I] *Voilà.*

Dimension économique (Motivation économique)

[C] Dans tes dépenses en articles d'occasion chaque mois, quelle part prend les articles achetés sur Vinted ?

[I] La moitié certainement.

[C] T'arrive-t-il de discuter du prix avant d'acheter un article ?

[I] Oui j'essaie toujours de demander un peu moins.

[C] As-tu des techniques et astuces pour faire des « bonnes affaires » sur Vinted ?

[I] Ben l'idéal c'est quand il y a plusieurs choses qui te plaisent chez le même vendeur car c'est plus rentable.

[C] Oui donc acheter en lot ?

[I] Oui et négocier une réduction.

[C] Que penses-tu du rapport qualité prix des articles vendus sur Vinted ?

[I] Bon.

[C] Tu ne trouves pas que les gens exagèrent sur le prix ?

[I] Ben ceux qui exagèrent, je n'achète pas. J'ai juste eu une mauvaise blague une fois. C'était pour ma maman et ça sentait le moisi c'était horrible. Mais ça a été lavé tout de suite et c'est parti. Même l'emballage en lui-même sentait vraiment mauvais. .

Fonctionnement de la plateforme + catalogue (Utilité fonctionnelle)

[C] Comment utilises-tu la plateforme Vinted ? Par recherche spécifique ou tu flânes un peu dessus ?

[I] Les deux. J'ai mes petits favoris dessus et je zappe un petit peu. Il y a juste linge de maison etc où je ne vais pas voir car je n'ai jamais rien vu d'intéressant.

[C] Tu fais toutes les catégories qui t'intéressent ?

[I] Oui j'ai un peu mes favoris et je regarde s'il y a quelque chose d'intéressant. Je regarde certaines marques.

[C] Que penses-tu de l'interface d'utilisation de Vinted (autant sur PC que sur mobile) ?

[I] Ça va, elle est simple à utiliser. Dans l'ensemble ça va.

[C] Et au niveau des catégories, tu trouves que les gens les utilisent bien ?

[I] Ça c'est parfois plus compliqué. On n'a pas toujours.. Peut-être parce que de base c'est français mais par exemple, le cardigan et le gilet, on n'a pas toujours les mêmes dénominations pour les mêmes articles.

[C] Donc parfois tu cherches quelque chose dans une catégorie et la personne l'a mise dans une autre catégorie ?

[I] Ouais, ça ne tombe pas toujours bien.

[C] Et au niveau des catégories proposées par Vinted donc par exemple les tops, les chemises,... Tu trouves que c'est bien agencé ?

[I] Bah je trouve qu'ils font le maximum pour qu'on se retrouve. Fin il y a pas mal de filtres. Mais tout dépend de la description des gens.

[C] Oui c'est ça, il y a toujours le facteur humain qui fait que les gens trient différemment.

[C] Que penses-tu des services intégrés dans la plateforme comme le paiement différé ?

[I] Boh ça ne me dérange pas en fait. Je n'ai pas d'avis là-dessus.

[C] Le fait que le vendeur à qui tu achètes quelque chose reçoive directement l'argent, ça ne t'embêterait pas ?

[I] Je n'ai jamais posé de réclamation s'il y avait quelque chose qui ne me plaisait pas.

[C] Oui donc au final la protection acheteur, tu ne trouves pas qu'elle soit si importante ?

[I] Peut-être que pour certaines choses c'est bien. Voilà, une fois j'ai râlé. Parfois on a râlé sur moi parce que le vêtement était trop petit. C'est un peu la loterie de toute façon. Même dans les marques, si tu prends la même taille, ça peut être différent. Il faut partir du principe qu'il y a toujours un risque que ça n'aille pas.

[C] De toute façon, dans le règlement, le fait que ça soit trop petit, ce n'est pas une raison de râler.

[I] Ah ouais mais ils le marquent quand même mais moi je ne réponds pas quand c'est comme ça.

[C] Et l'envoi par colis, tu trouves ça adapté ?

[I] J'ai eu la blague avec le système Homerr là. Et finalement, tous les points relais de ça ferment et maintenant il faut aller à Beloeil pour déposer un colis. Donc maintenant je vais supprimer ce moyen d'envoi là car c'est trop loin.

[C] Et donc tu trouves que pour les points relay, c'est parfois compliqué ?

[I] Je n'avais jamais eu de Homerr avant.

[C] Oui c'est nouveau.

[I] Mais ça ne marche pas trop bien apparemment. Mais pour le reste, il y a assez de points ici à Ath.

[C] Ces nouveaux services ont-ils été un facteur déterminant dans l'utilisation de la plateforme pour toi ?

[I] C'est quand même pratique, il n'y a pas de manipulation et dans la mesure où je réinjecte par des achats... Pas systématiquement mais voilà, je laisse la cagnotte et je l'utilise quand je vois quelque chose. C'est sympa, j'ai l'impression de le payer encore moins cher [Rires].

[C] Et pourtant...

[I] Ce qui m'est déjà arrivé c'est de revendre des choses de Vinted après les avoir utilisées et de les remettre sur la plateforme.

[C] Et pourquoi ?

[I] Bah je prends l'exemple de ma petite fille, elle grandit donc il y a parfois des choses que j'achète sur Vinted et qui repartent sur Vinted.

[C] C'est vrai que si ça a été très peu mis, tu peux le remettre dans le circuit.

[I] Ouais voilà. Je ne vends jamais pour faire des bénéfices.

[C] Es-tu satisfait de la diversité des tailles disponibles sur la plateforme ?

[I] Déjà entre le L, le XL, je ne sais pas très bien ce que ça veut dire. Après maintenant avec les nouvelles marques comme Shein où tu vois 4XL, 5XL et puis tu regardes et tu te dis « oh punaise, je vais mettre du 4XL ».

[C] OK donc c'est plutôt le fait que tu ne sais pas à quoi correspond une taille vue que tu ne l'essaies pas ?

[I] Ça ce n'est pas facile oui. Je pense que pour quelqu'un qui a un physique très standard, petite taille, il ne doit pas avoir beaucoup de problème. Mais dès que tu as une morphologie un peu différente, c'est plus compliqué.

[C] Trouves-tu toujours ce que tu cherches la plateforme ?

[I] Non.

[C] Et alors tu fais quoi, si c'est quelque chose que tu as besoin, tu vas plutôt l'acheter en neuf ?

[I] Ben, si vraiment c'est nécessaire oui.

[C] Et est-ce que parfois ça t'arrive de changer ta recherche initiale ?

[I] En général, j'essaie de rester sur mon idée sinon je m'étais. J'ai beaucoup de favoris mais j'ai peu d'élus quoi.

[C] Oui c'est un peu la galerie des invendus quoi.

[I] Oui voilà, c'est ça.

[C] Comment trouves-tu les catégories et les filtres mis à disposition par Vinted ?

[I] C'est parfois compliqué. Par exemple toi tu vas dire un débardeur, l'autre va dire un t-shirt sans manche, moi je mets un t-shirt à fines bretelles et au final, t'es obligé un peu de mettre chaque mot pour trouver ce que tu veux. Comme tu dis c'est un peu le facteur humain qui est dedans.

[C] Et donc tu trouves que ça, ça augmente peut-être l'effort de recherche que tu dois faire ?

[I] Oui sûrement.

[C] Parce que les gens trient mal ? Enfin mal...

[I] Bah on trie chacun à notre façon.

[C] T'arrive-t-il de faire des comparaisons d'articles sur la plateforme en cherchant plusieurs fois le même article et en prenant le moins cher ?

[I] Pas nécessairement. Il faut voir l'état, il faut voir les photos. Les photos font beaucoup aussi. On est parfois déçu aussi.

[C] Quand tu ouvres le colis t'es parfois déçue ?

[I] Ben ça ne donne parfois pas si bien et parfois mieux que sur la photo. Comme je t'ai dit c'est un peu une loterie hein. Et c'est pour ça que je ne mets jamais cher pour quelque chose. Une robe sur Vinted, je ne mettrai jamais plus de 15 euros. Voilà quoi.

[C] Parce que tu veux être sûre que si ça ne va pas, ça ne sera pas une grosse somme d'argent ?

[I] Oui, et ça peut repartir sur Vinted.

[C] Et donc tu as peur que quand ça soit trop cher, tu n'arrives pas à le revendre ?

[I] Bah tu vas le revendre à perte. J'ai une fois fait des bénéfices sur des chaussures de ma petite fille que j'avais acheté sur Vinted et que j'ai revendu. Sans faire exprès parce que j'étais persuadée que je les avais achetées 15 euros. Mais pas moyen qu'elle rentre un pied dedans. Et finalement, je les avais mise à 18 euros, persuadée de les avoir achetées 15 et j'ai mis 18 ainsi comme ça si quelqu'un veut marchander, on peut marchander. Et quelqu'un les a achetées direct. Et puis je suis allée revoir le prix et je les avais achetées 6 euros. J'ai fait une belle affaire.

[C] Bof de temps en temps.

[I] Mais bon, elles étaient neuves avec étiquette et tout et c'était également une marque.

[C] Donc tu n'essaies pas de faire forcément des bénéfices ?

[I] Non, je suis contente, ça me débarrasse.

[C] C'est vraiment pour vider les placards ?

[I] C'est ça.

[C] Est-ce que tu passes beaucoup de temps à chercher les articles que tu souhaites acheter ?

[I] Non. Honnêtement, je regarde un peu tous les jours. Je vais voir s'il y a quelque chose de nouveau. Dans mes favoris, j'ai certaines marques et voilà, je vais voir ce qui arrive.

[C] Ok donc tu y vas un petit peu tous les jours. Tu dirais combien de temps ?

[I] 15 minutes.

[C] Comment évalues-tu cet effort de recherche ? Plutôt limité, plutôt pénible ?

[I] Bof ça va.

[C] Malgré que parfois tu doives un peu chipoter avec les catégories ?

[I] Non c'est correct, si je trouve, je trouve. Si je ne trouve pas, voilà, ce n'est pas grave.

Caractéristiques des articles achetés

[C] Comment choisis-tu les articles que tu achètes ?

[I] Au coup de cœur.

[C] Tu m'as dit aussi que tu mettais les marques tu aimais bien ?

[I] Oui.

[C] Au niveau de l'état, est-ce que tu as un état minimal pour acheter ?

[I] En général, je regarde très bon état. Ça ne veut pas tout dire car il y a des « bon état » qui sont en « très bon état » et puis des « très bon état » qui sont en « bon état ».

[C] Oui ça dépend vraiment des gens et de ce qu'ils estiment en bon ou très état.

[I] J'ai eu une robe une fois et il y avait toute la trace de la ceinture et c'était en très bon état paraît-il. Mais la ceinture avant déteint. Après, je ne mets même pas de commentaire et je ne fais pas d'évaluation en général.

[C] Non tu n'as pas envie ?

[I] Non je me dis que ça ne sert à rien de rentrer dans une discussion.

[C] Oui et puis si tu ne l'as pas acheté cher de base, c'est beaucoup d'effort pour au final pas grand-chose.

[I] Oui et puis commencer à entrer en conflit, ça ne m'intéresse pas. J'ai risqué et puis j'ai perdu.

[C] Recherches-tu des vêtements que tu as repéré en magasin ?

[I] Oui ça m'est déjà arrivé.

[C] Plutôt pour toi ou pour Lily ?

[I] Oh n'importe. Parfois je regarde ce qu'il y a en magasin et puis je le vois par hasard sur Vinted. C'est comme les chaussures, je regarde ce que j'aime bien mais j'achète rarement.

[C] Cherches-tu des pièces uniques ou originales ?

[I] Oui mais aussi des vêtements plus basiques.

[C] Cherches-tu des pièces Vintage ?

[I] Ben moi je n'ai pas beaucoup changé dans ma mode donc je suis toujours Vintage, ça n'a pas changé.

[C] Cherches-tu à racheter des pièces que tu possédais déjà mais qui sont abîmées ?

[I] Ça m'est déjà arrivé mais je ne trouve pas facilement ce que je cherche.

[C] Achètes-tu des pièces dans le but de les customiser par la suite ou pour récupérer le tissu ?

[I] Ah non. Ça ça ne m'est encore jamais arrivé. Mais ce n'est pas impossible.

[C] Au niveau de tes impératifs, tu m'as dit qu'il fallait au minimum très bon état et que les chaussures tout ça c'était compliqué.

[I] Les chaussures je regarde quand même sauf les sandalettes où on voit les traces orteils. Voilà non. Pour Lily, j'avais acheté des sandales et elles avaient été mise une fois et on ne voyait rien quoi. D'ailleurs quand Brantano a fermé et qu'il y a eu liquidation, après il y en avait beaucoup sur Vinted. Et je pense qu'il doit encore beaucoup en avoir.

[C] Les gens ont dû acheter en se disant qu'ils allaient revendre pour faire du bénéfice.

[I] Oui et tu as des gens comme ma nièce qui ont acheté à l'avance pour les enfants et puis ça ne grandit pas nécessairement comme on veut donc c'est hors saison, ce n'est pas bon. Elle avait pris des paires de bottes pour les filles en disant qu'elle allait tabler sur le fait qu'elles allaient faire une certaine pointure pour l'hiver et au final, elles grandissent trop vite.

[C] Et donc ça se retrouve sur Vinted ?

[I] Oui voilà, c'est reparti sur Vinted.

[C] Après dans ce sens-là c'est un peu différent mais parfois il y a des gens qui achètent juste pour revendre.

[I] Oui c'est moche.

[C] Au niveau des vêtements que tu achètes, tu achètes plus des vêtements de marque ou plutôt des vêtements Mango, Zara,... ?

[I] Hmm j'aime bien « Mais il est où le soleil », c'est une marque qui coûte très cher de base mais ils font de chouettes vêtements. Et ça, ça fait partie de mes favoris.

[C] Et ça tu l'achètes parce que le prix est plus abordable sur Vinted ?

[I] Ah ben tu paies un quart du prix généralement. Parce qu'ils y en a qui essaient de le vendre presque au prix neuf mais ça je ne veux pas.

[C] En magasin neuf, tu n'achètes pas cette marque ?

[I] Non, ça fait mal cette marque.

[C] Même pendant les soldes ou quoi ?

[I] Ben déjà il n'y a pas beaucoup de magasin avec cette marque par ici. Voilà. Et faut compter qu'une robe là, c'est 100-120 euros. Donc on peut l'avoir à 20 euros sur Vinted...

[C] Donc sur Vinted, tu achètes plutôt des vêtements de marque quand même ?

[I] De tout hein mais c'est une marque je surveille. S'il y a quelque chose, je vais regarder, négocier,...

[C] Quelle part de tes achats sur Vinted représente les articles de marque par rapport à tes achats plus courants ?

[I] C'est moins car il y en a moins souvent. Et pour les enfants, niveau marque, il y a des gens qui abusent. Et puis pour un enfant, mettre 30 euros pour un article en seconde main c'est beaucoup.

[C] Oui et puis tu n'es jamais sûr que ça aille.

[I] Je suis allée à un magasin de seconde main qui a ouvert à Ath et il n'est pas pour rien dans ses vêtements. Et il n'y avait rien d'incroyable.

[C] Et tu trouves ça cher comparé à Vinted ?

[I] Ben je me disais quand j'y suis allée qu'il y avait plus beau pour le même prix sur Vinted. Même avec les frais. Après ça dépend aussi de ses rentrées.

[C] Oui au final c'est comme sur Vinted, c'est variable. Par exemple, le week-end, les gens vont mettre plein de trucs et la semaine il va rien y avoir.

[I] Ça c'est une technique aussi. Mettre en vente le vendredi.

[C] Pour que ça se vende bien ?

[I] Oui car tu as plus de gens qui regardent le week-end.

[C] Et tu as déjà regardé des vidéos pour voir comment mieux vendre ?

[I] Ah non.

[C] Tu as appris toi-même des astuces ?

[I] Oui je me suis déjà fait la réflexion qu'en général le week-end tu as plus le temps. C'est un peu comme 2ememain. Si tu veux y vendre quelque chose, tu le mets le vendredi soir.

[C] Tu l'utilises beaucoup 2ememain ?

[I] Beaucoup moins qu'avant.

[C] Depuis Vinted ?

[I] Ben je n'ai jamais vraiment regardé les vêtements sur 2ememain. Mais voilà, c'est vrai que pour le moment je n'ai besoin de rien. Mais c'est vrai que c'est mieux de regarder le week-end.

[C] Vinted t'a-elle fait découvrir de nouvelles marques que tu ne consommait pas auparavant ?

[I] Euh. Disons que par rapport à des achats que j'ai fait en magasin, je me suis dit « ah tiens, on est bien dedans ou quoi » alors je regarde un peu dessus.

[C] Ce sera toujours des marques que tu connais de près ou de loin ?

[I] Oui quand même. J'essaie parfois de trouver de nouvelles choses mais ce n'est pas évident. Et puis aussi, par rapport au facteur humain, l'un va te dire que c'est un grand 44, l'autre un petit. Et donc voilà.

[C] Oui voilà, à part demander les mesures...

[I] Maintenant je demande systématiquement les mesures ainsi ça me table un peu.

[C] Donc pour toi, la plateforme te permet d'acheter des articles un peu plus chers que tu ne pourrais pas acheter en neuf ?

[I] Oui, parce que pas les moyens, ça c'est clair.

[C] As-tu profité de Vinted pour remplacer tes vêtements de moins bonne qualité par des vêtements de marque de meilleure qualité ?

[I] Ça peut arriver oui.

Caractère social et communautaire (Motivation sociale et communautaire)

[C] Trouves-tu que Vinted possède des points communs avec des réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram ?

[I] Bof je ne pense pas non. Je n'ai pas de contact.

[C] Tu ne discutes pas avec les gens ?

[I] Fin oui, s'ils sont intéressés, qu'ils posent une question etc. Merci au revoir mais voilà. Je n'ai jamais vraiment entamé une discussion.

[C] Toujours autour de l'article alors ?

[I] Ouais voilà.

[C] Jamais faire plus connaissance que ça ?

[I] Non jamais.

[C] Savais-tu qu'il existait un forum sur Vinted ?

[I] Non et je ne l'ai jamais utilisé.

[C] Il y a un forum où les gens discutent un peu de tout et n'importe quoi dessus.

[I] Comme tous les forums.

[C] Les utilisateurs de Vinted s'appellent « Vintie » entre eux, as-tu le sentiment d'appartenir à cette communauté ?

[I] Bof sans plus. Je fais ma popote toute seule.

[C] Pour toi c'est vraiment un canal d'achat comme un autre ?

[I] Bah voilà, ça a un aspect pratique, tu ne bouges pas beaucoup de chez toi et tu peux faire des choses.

[C] Donc c'est plus l'aspect pratique, facile ? Que tu ne doives pas te déplacer dans un magasin de seconde main pour rien par exemple ?

[I] Ouais voilà, y aller pour rien et puis tu râles. Tandis qu'ici, s'il n'y a rien, il n'y a rien.

Colis : logistique (Utilité fonctionnelle + impact environnemental)

[C] Que penses-tu des délais de livraison ?

[I] Ben il y a des fois, tu peux avoir le colis 2 jours après alors qu'il vient de France. Et il y a des fois ça dure longtemps.

[C] Et donc tu réfléchis toujours pour savoir si le colis va arriver à temps ?

[I] Ben tu arrives à le suivre un petit. Mais non ça va, ça ne me stresse pas trop. Après il y a des trucs que tu as envie que ça arrive vite.

[C] Donc tu n'achètes jamais des trucs pour des occasions et ça arrive trop tard ?

[I] Ça m'est déjà arrivé mais tant pis quoi.

[C] Te fixes-tu un périmètre d'achat autour de votre position ?

[I] Euh. Pas trop. Je me suis déjà fait gronder par ma fille.

[C] Parce que ça vient du Portugal ou quoi ?

[I] Là non, j'essaie de ne pas acheter parce que les frais sont plus hauts.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[C] Quel sentiment ressens-tu lorsque tu ouvres tes colis ?

[I] C'est toujours la curiosité. Est-ce que je me suis fait avoir ou pas.

[C] Et pour toi, cette curiosité, elle est mêlée à des angoisses parfois ?

[I] Euh angoisse, je ne vais pas dire ça. Mais voilà c'est un peu la curiosité, après contente ou pas...

[C] Oui et puis si tu vois ça comme un jeu, une loterie bah tu ne te prends pas trop la tête avec ça ?

[I] Oui c'est ça.

[C] As-tu déjà été déçu à l'ouverture d'un colis ?

[I] Oui. Mais déçue, pas par le produit en lui-même.

[C] Peut-être par l'image que tu t'en faisais ?

[I] Oui voilà. Déçue pour moi. Mais pas de l'achat en lui-même. Par exemple, ça ne me plait pas pour moi ou un truc comme ça.

[C] Donc tu n'as jamais vraiment regretté un achat sur Vinted ?

[I] J'en ai regretté un une fois parce qu'il n'a pas tenu. C'était une veste en similicuir et elle a pelé après une semaine. Ah j'ai râlé. En plus, elle me plaisait bien et tout.

[C] Quand tu achètes des vêtements sur Vinted, ressens-tu du stress à l'idée qu'ils puissent ne pas durer dans le temps ?

[I] Ben disons qu'il y a des choses maintenant que j'éviterai. Comme le similicuir. Voilà. Mais on est prise une fois comme on dit. Et puis il y a parfois des avis... C'est vrai que je le fais rarement, c'est dommage, je devrais le faire plus. Les avis qui sont très négatifs...

[C] Les évaluations, tu ne les regardes pas avant d'acheter ?

[I] Pas tout le temps.

[C] Oui et vu que tu n'en laisses pas forcément quand tu achètes et que ça ne te plait pas...

[I] Bah disons que je ne veux pas entrer dans le jeu où certains démolissent une personne. Bah voilà ça peut arriver de ne pas voir quelque chose. Après voilà, il y a des choses qui sont flagrantes et là, t'aurais bien envie de leur rentrer dans le lard. Mais je ne serai jamais malhonnête là-dessus mais il y en a qu'ils exagèrent. Mais j'ai peut-être une évaluation où quelqu'un a râlé mais voilà, si c'est trop petit, c'est trop petit.

[C] T'est-il arrivé de regretter un achat sur Vinted car c'était quelque chose que tu avais vu en magasin et qu'après il était en réduction ?

[I] Ah non ça ne m'est jamais arrivé.

Protection acheteur (Frein sécuritaire + utilité de la protection acheteur)

[C] Tu m'as dit que tu avais déjà eu quelques problèmes mais que tu n'avais pas forcément engager un litige ou autre chose ?

[I] Comme la dame où ça sentait vraiment le moisi, je ne l'ai pas mis en public. Je lui ai dit en privé « faites attention, l'odeur c'était vraiment... »

[C] Et elle a réagi comment ?

[I] Elle n'a pas répondu. Et du coup, après j'ai regardé ses évaluations et effectivement, ce n'était pas la première fois que ça ne sentait pas bon.

[C] D'où l'intérêt de regarder les évaluations avant d'acheter.

[I] Oui c'est ce que je me suis dit.

[C] Et donc la protection acheteur, tu en penses quoi ?

[I] Ben une fois j'ai un colis qui est arrivé au point relais. Et quand j'ai voulu aller le chercher, il n'était plus là.

[C] Et donc, tu as été remboursée ?

[I] J'ai été remboursée et ça a été relativement vite. Mais il était arrivé, j'avais reçu la notification. C'est arrivé une fois. C'était un colis où il y avait une belle veste. Et du coup j'ai acheté l'autre en similicuir et je me suis fait avoir. Je me suis dit peut-être que celle-là, elle n'aurait pas craqué.

Regard des autres

[C] Ton entourage sait-il que tu utilises Vinted ? Tu en parles autour de toi ?

[I] Ah oui oui. J'ai déjà fait des adeptes. J'ai déjà une amie qui s'y est mis et elle m'a dit « ça marche super bien ce truc » et elle a déjà vendu plein de trucs. Et on dirait que c'est par période aussi. Tu vends, tu vends, tu vends et puis plus rien.

[C] Oui j'ai remarqué aussi. Aux fêtes et puis au début de l'été.

[I] Oui et ici ça va être la rentrée des classes donc on va pouvoir revendre les affaires.

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[C] A quelle fréquence utilises-tu l'application ?

[I] Tous les jours. C'est devenu une drogue je pense.

[C] Tu es devenue un peu addict à la plateforme ?

[I] Ouais je pense.

[C] Et du coup, est-ce que parfois tu as eu du mal à gérer ton budget, ou tu as fait des achats compulsifs ?

[I] Bof. Non. Ça va. C'est juste que c'est moche si je vois plein de trucs qui me plaisent. Il faut faire un choix. Mais sinon non, je n'ai plus rien acheté depuis un moment. Je fais juste voir en fait. Je mets sur le côté en favori et puis je regarde, je retourne voir dans mes favoris et je me dis « ça plus les frais de port, boh ».

[C] Donc en général c'est quand même plus des achats réfléchis, tu laisses décanter etc ?

[I] Oui quand même. Mais parfois ça part avant que ça ait fini de décanter et voilà.

[C] Oui et puis on ne peut pas tout acheter, il y a tellement de choses que...

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental (Surconsommation)

[C] Trouves-tu que tes achats sur Vinted ont eu un impact sur ta garde-robe ?

[I] Je crois que je dois avoir plus de vêtement qu'avant.

[C] Beaucoup plus ?

[I] Non pas beaucoup plus. Déjà il y a une armoire par taille vu que je suis toujours en dent de scie. Il y a l'armoire « espoir » et puis il y a l'armoire actuelle.

[C] Et si tu devais donner un pourcentage ?

[I] Bah disons qu'il y a des choses que je n'aurais pas dû acheter, que j'ai.

[C] Parce que c'était accessible facilement et pas cher ?

[I] Oui voilà. Parce que c'était accessible. Et je me suis dit qu'à ce prix-là, ça me va, ça me va pas, tant pis.

[C] Ok donc peut-être un peu de superflus.

[C] Quand tu n'utilises plus les vêtements achetés sur la plateforme, qu'en fais-tu ?

[I] Ben ils repartent sur Vinted en général.

[C] D'office ? Tu n'essaies pas de les donner ou quoi ?

[I] Oh si ça intéresse ma fille oui mais voilà.

[C] Fais-tu attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes sur la plateforme ?

[I] Ben c'était la grande discussion avec ma fille sur Shein. Elle me disait « Ouais enfin tu ne te rends pas compte » et je lui ai dit « Bah tu crois qu'H&M c'est mieux ? ». Mais enfin voilà, ça reste un grand débat. Je ne suis pas certaine que les petits gosses qui font les chaussures Adidas soient mieux.

[C] Donc pour toi c'est mauvais de base et donc faire un tri c'est compliqué ?

[I] Ben je ne sais pas s'il y a un bon tri. Tout au moins dans ce genre de marque-là. Après si tu vas vraiment sur une marque éthique voilà.

[C] Oui et après, on ne voit jamais ce qu'il y a derrière. Donc est-ce que c'est vraiment ce qu'ils disent.

[I] Oui voilà.

[C] C'est vrai qu'il y a eu beaucoup de procès sur des marques qui se disaient écoresponsables alors que pas du tout.

[I] C'est ça. Comme H&M, ils disent qu'ils font attention etc et puis tu vois l'envers du décor et tu te dis que voilà...

[C] C'est comme le drame du Rhana Plaza en 2013 je crois, toutes les marques étaient affichées après. Et tu avais Zara, Mango, H&M, Nike, Adidas,...

[I] Oui c'est ça. Je me dis « est-ce qu'on a vraiment bonne conscience d'une marque à l'autre ». Du coup elle me disait, ouais il faut voir le truc, s'ils viennent en conteneur etc. Donc oui, peut-être ça.

[C] Oui le fait que ça vienne de loin, en bateau, en avion,...

[I] Oui mais est-ce que les autres marques le font aussi ? Le problème aussi c'est pour les marques belges et françaises, est-ce que c'est vraiment fait par ici ? Et si c'est fait par ici, tu paies parfois 3 fois le prix et ça freine quand même.

[C] Et donc le prix des marques écoresponsables, pour toi il est trop cher ?

[I] Ce n'est pas facile quand même. Allez acheter un t-shirt chez eux où tu paies 25 euros et en avoir un à 10 euros chez H&M, voilà. C'est tentant, on a envie de le faire mais c'est pas toujours réalisable. Par contre, j'ai déjà regardé sur Vinted Shein et je suis parfois horrifiée du prix que les gens demandent quand tu vois les prix du neuf. Ils vendent au même prix ou plus cher. Alors j'aime autant l'acheter en neuf.

Engagement envers la consommation responsable

[C] Ton mode de consommation s'est-il éloigné des canaux traditionnels en raison de la crise environnementale ?

[I] Bah j'ai toujours été un peu comme ça. J'ai toujours trouvé qu'il y avait de super truc en seconde main.

[C] C'est vraiment ta façon de vivre ?

[I] Ouais voilà.

[C] Au quotidien, tu m'as dit que tu faisais attention en essayer de faire de la récup etc.

[I] Oui il y a moyen.

[C] Trouves-tu que ces petits gestes du quotidien peuvent faire changer les choses ?

[I] Ben je pense que ça peut avoir un impact de produire moins. Mais ce n'est pas gagné.

[C] Oui quand je vois Shein par exemple. Avant, les collections c'étaient les saisons. Maintenant, eux ils sortent des collections toutes les semaines.

[I] Et là c'est peut-être le problème de Vinted, c'est qu'on a tendance à acheter plus.

[C] Trouves-tu que ta façon de consommer a un impact sur autrui ? Trouves-tu que tu peux améliorer le bien-être des travailleurs par exemple ?

[I] Ben oui.

[C] Trouves-tu que l'industrie de la mode joue un rôle dans cette crise ?

[I] Bien-sûr.

[C] Tu as déjà vu des reportages sur le sujet ?

[I] Ben souvent à la RTB, ils font des sujets par rapport à ça, le mercredi.

[C] Et tu te rends compte qu'il y a quand même des soucis quoi ?

[I] Vachement. Que ce soit dans l'alimentaire ou dans les vêtements, dans tout. Et après on s'étonne, qu'on mange mal, qu'on vit mal...

[C] Comment caractériserais-tu ta consommation de vêtements à l'heure actuelle ? Modérée, excessive, ... ?

[I] Non ça va, modérée.

[C] Changerais-tu quelque chose à ta consommation actuelle d'articles de mode ?

[I] Non, pour le moment je gère.

[C] Depuis quelques années, le concept de consommation responsable a fait surface, pour vous, comment définirais-tu la consommation responsable dans la mode ?

[I] Je pense que si tout le monde achetait déjà moins. Et peut-être aussi regarder à ce qu'on achète.

[C] Pour toi c'est vraiment arrêter cette surconsommation ?

[I] Il y a eu une époque, ma génération et la génération d'avant, on réutilisait pour l'autre enfant. Et comme ça quoi. Maintenant, on ne plus faire ça. On est très regardant et le problème

c'est qu'on inculque ça aux plus jeunes. Que ce soit pour tout. Pour l'école, pour les jeux. Et c'est difficile de ne pas suivre le mouvement. Parce que j'imagine mal, un enfant qui va arriver et qui va avoir tous les trucs du grand frère, le regard des autres c'est compliqué.

[C] Tu trouves qu'actuellement, le regard des autres envers la seconde main est peut-être parfois encore négatif ?

[I] Je pense que ça va mieux. Mais il y a eu une époque où c'était plus dur.

[C] Clairement, au 20^e siècle, la seconde main était associée à des revenus modestes. Et c'est tout.

[I] Voilà c'est ça. Maintenant, ça n'a plus de classe sociale je pense. Bon bien sûr, tu as peut-être ceux qui ont plus de moyen qui iront chez Ecoterre pour chercher tout ce qui faut.

[C] Maintenant que tu en sais plus sur le sujet, trouves-tu qu'en utilisant Vinted et en achetant des articles de seconde main, tu fais preuve d'une consommation responsable ?

[I] Oui voilà je trouve que j'y participe. Peut-être pas par les colis qui viennent de partout mais je me dis voilà c'est une petite goutte mais ça peut changer les choses.

[C] La seconde main connaît un véritable regain de popularité ces dernières années et particulièrement ces derniers mois, qu'en penses-tu ?

[I] Ben je pense que ça peut permettre à beaucoup de gens de pouvoir être comme tout le monde sans que ça ne se voie.

[C] Donc l'aspect plus de classe sociale et plus d'égalité ?

[I] Oui c'est ça. Et c'est parfois comique quand tu vas déposer ton colis et que tu tombes sur des gens et tu te dis « Hmm Vinted aussi ». Tu le vois aux emballages.

[MOT DE CONCLUSION]

[C] Avant de clôturer cet entretien, je vais te poser 3 dernières petites questions sur l'ensemble de l'entretien.

[C] Vinted-a-t-elle fait évoluer ton mode de consommation ?

[I] Ça ne l'a pas vraiment fait évoluer mais ça l'a peut-être amélioré. Au niveau des vêtements surtout parce que ce sont des choses que je n'aurais pas forcément trouvées ailleurs.

[C] Et donc tu as peut-être moins acheté de neuf aussi ?

[I] Oui. Clairement.

[C] Donc tu as remplacé une partie des tes achats neufs par des achats sur Vinted ?

[I] Oui.

[C] Depuis que tu fréquentes Vinted, trouves-tu que tu fréquentes moins les autres canaux de seconde main ?

[I] Ben il n'y en avait pas par ici donc non. Il y en avait un qui avait ouvert à Ath mais c'était très cher. Mais évidemment c'était des choses de luxe, de marque, mais à ce prix-là, j'allais dans un magasin traditionnel et j'avais quelque chose de nouveau.

[C] Vinted a-t-il changé la donne en matière de seconde main pour toi ?

[I] Non mais voilà c'est une facilité.

[C] Une facilité par rapport au manque de magasin physique dans la région d'Ath ?

[I] Oui.

[C] Vinted a-t-elle modifié l'image que tu avais de la seconde main ? Et de quelle manière précisément ?

[I] L'image non. J'avais déjà une bonne image de base.

[C] Nous sommes désormais à la fin de cet entretien. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé. Les informations que tu m'as fournies me seront précieuses.

[I] De rien.

[C] Avant que nous nous quittions, souhaites-tu ajouter quelque chose qui n'aurait pas été abordé jusqu'à présent ?

[I] Non.

[C] En te remerciant une dernière fois, passe une bonne journée.

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[C] Bonjour, tout d'abord merci d'avoir accepté que je te pose quelques questions. Donc c'est pour mon travail de fin d'études en sciences de gestion. Je fais une enquête sur la consommation de vêtements chez les Belges. Je termine un master et j'ai besoin d'interviewer des personnes. Pour la durée de l'interview, on verra, ça va un peu de dépendre de ce que tu as à dire. Ça devrait durer 30 minutes maximum dans ce cas. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, c'est ce que tu penses. Tu réponds comme tu le sens. Est-ce que tu as des questions avant de commencer ?

[J] Non.

[C] Et est-ce que tu acceptes que j'enregistre la discussion comme ça je peux retranscrire après ?

[J] Oui.

Thème 1 : A propos de vous

[C] Tout d'abord, est-ce que tu pourrais te présenter en quelques mots ? Ton nom, ton âge,...

[J] Alors, je m'appelle Josiane, je suis née le 29 mai 1943. Je suis à la retraite. J'ai des petits enfants et des arrière-petits enfants.

[C] Est-ce que dans la vie de tous les jours tu as des valeurs que tu suis ? Tu fais attention à certaines choses ?

[J] Le respect des gens.

[C] Le respect des gens en général ?

[J] Oui c'est ça.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] Ici on va passer à tes achats de vêtement. Quel est le dernier achat que tu as fait en vêtement ?

[J] Un ensemble. Une jupe, une blouse et une petite veste en fin tissu.

[C] Et tu l'as acheté où ?

[J] Sur Vinted.

[C] Et comment ça se fait que tu aies acheté ça ?

[J] Ah mon dernier achat c'est mon salon de jardin sur marketplace.

[C] Ah oui donc tu achètes sur Vinted, sur Marketplace etc ?

[J] Oui c'est ma petite-fille qui m'a trouvé ça moi j'achète pas. Je vais aussi sur 2eme main parfois.

[C] Et quand tu achètes des articles de mode, tu fais attention à quelque chose en particulier ?

[J] J'essaie plus ou moins de voir si ça vaut la peine de l'acheter. S'il est en bon état et s'il présente bien. Par exemple s'il n'est pas pelucheux.

[C] Donc s'il n'y a pas de défauts etc ?

[J] Oui c'est ça.

[C] Et en général tu les achètes où tes vêtements ? En magasin ?

[J] En magasin je n'ai pas vraiment de préférence.

[C] Et sur les sites internet ? Tu m'as dit Vinted ?

[J] Oui c'est tout. Faut pas trop me compliquer avec ça.

[C] Tu en achètes souvent des vêtements ?

[J] Non pas vraiment.

[C] Tu as une idée de la fréquence ? Tous les 2 mois ?

[J] Ça dépend, si j'ai un coup de cœur. Disons que pendant mes soirées, je fais défiler Vinted et si j'ai vraiment un coup de cœur, voilà.

[C] OK. Et il y a quelque chose que tu achètes le plus souvent ? Des blouses, des jupes,... ?

[J] Oui c'est souvent des jupes, des blouses,... et j'ai acheté quelques robes aussi.

[C] Est-ce que tu as un budget que tu accordes à ta garde-robe ?

[J] Hmmm oui. Disons que j'ai pour principe de ne jamais dépasser 10 euros dans l'achat.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

Habitudes d'achat en seconde main

[C] Et est-ce que tu as toujours acheté de seconde main ?

[J] Non.

[C] C'est récent ?

[J] 1 an peut-être. En vêtement en tout cas. Pour les meubles, j'achetais parfois chez Troc. Les vêtements c'est vraiment ici depuis 1 an.

[C] Et donc avec Vinted ?

[J] Oui c'est ça.

[C] Et quand tu penses à la seconde main, tu penses à quels mots ?

[J] Occasion.

[C] Et si tu devais expliquer le concept de seconde main à quelqu'un qui ne le connaît pas, tu ferais comment ?

[J] Bah je lui dirai qu'il y a des choses intéressantes dedans mais qu'il faut malgré tout savoir faire le tri. Connaître un peu la valeur à l'état neuf pour voir si ça vaut la peine.

[C] OK. Et donc toi la raison qui t'a fait commencer l'achat de vêtement en seconde main c'est vraiment Vinted ?

[J] Oui c'est ça. C'est vraiment pas difficile. On m'a mis Vinted sur ma tablette. Sinon moi je sais pas.

[C] Du coup tu l'utilises sur ta tablette ?

[J] Voilà.

[C] Tu n'as jamais acheté des vêtements en friperie ou sur des brocantes alors ?

[J] Non jamais. Dans les brocantes non.

[C] Est-ce que tu offres des cadeaux que tu achètes sur Vinted à tes enfants, à tes petits enfants ?

[J] Bah cette année oui.

[C] Tu le fais pourquoi ? Car tu trouves de jolies choses ?

[J] Non parce que j'ai trouvé des chouettes pyjamas en forme d'animaux pour les arrières petits-enfants.

[C] Est-ce que tu as des choses que tu n'achètes vraiment pas en seconde main ?

[J] Oui, les sous-vêtements, tous les trucs comme ça.

[C] Tout ce qui est au niveau hygiène c'est ça ?

[J] Oui c'est ça. Malgré que je les lave quand je les reçois, je préfère pas.

[C] Et au niveau chaussures, ça te dérange toi, qu'elles aient déjà été portées avant ?

[J] Non ça ne me dérange pas mais je ne suis pas attirée quand même.

[C] Tu préfères les acheter neuves ?

[J] Oui c'est ça.

Thème 4 : Vinted

[C] Et est-ce que tu es membre de la plateforme ?

[J] Non je n'ai pas de compte.

Habitudes d'achat sur la plateforme

[C] Ok, donc tu fais les achats avec le compte de ta fille ?

[J] Oui c'est ça.

[C] Est-ce que tu trouves que Vinted a des avantages par rapport aux magasins de première main ?

[J] Oui. Il y a des choses qui sont très chères sur Vinted et qui ne valent pas le prix, alors autant l'acheter nouveau. Mais il ne faut pas se laisser influencer du premier coup.

[C] Il ne faut pas acheter de manière impulsive sans connaître la valeur alors ?

[J] Oui c'est ça.

[C] Et justement, dans les inconvénients de Vinted, tu en vois certains par rapport aux magasins de première main ?

[J] Oui, il faut être sûr de sa taille quand on regarde. On ne sait pas retourner les articles.

Dimension économique

[C] Et donc, tu m'as dit pour les pièces que tu achetais, c'est maximum 10 euros pour une pièce. Pourquoi ce prix ?

[J] Parce que je ne sais pas si la taille ira. Je ne vais pas aller mettre 50 euros pour une robe que peut-être elle n'ira pas.

[C] Donc c'est plutôt pour limiter le risque ? Tu limites ton budget pour limiter le risque ?

[J] Oui c'est ça.

[C] OK. Et comment te semble les prix pratiqués en magasin du neuf ? Tu trouves que c'est cher, pas cher ?

[J] Non je trouve que ça va. Ce n'est pas trop cher.

[C] Est-ce que tu discutes du prix ?

[J] Ça c'est l'ouvrage de ma fille.

[C] Tu lui dis le prix que tu veux et elle fait l'offre ?

[J] Un exemple comme ça, ça coute 10 euros. Bah elle marchande et elle l'obtient pour 8 ou 9 euros.

[C] Et c'est toi qui lui demande ou elle le fait d'office ?

[J] Non elle fait automatiquement.

[C] Est-ce que tu trouves que le rapport qualité prix des articles sur Vinted est correct ?

[J] Oui.

[C] Tu trouves que les gens n'exagèrent pas ?

[J] Oui ça va.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue

[C] Quand tu utilises Vinted, tu fais plutôt des recherches ou tu vas plutôt regarder ce qu'il a, flâner ?

[J] Je regarde tout.

[C] Tu passes beaucoup de temps alors ?

[J] J'y passe ma soirée [Rires]. Les trois quart du temps il n'y a rien à la télévision alors je regarde. C'est pas pour ça que j'achète mais je regarde.

[C] C'est plutôt pour passer le temps ?

[J] Oui c'est ça.

[C] Ok. Et est-ce que tu trouves que tous les catégories d'articles et les filtres sont bien sur Vinted ? ça te convient ? Tu trouves que les articles sont bien triés ?

[J] On fait son triage soi-même je vais dire. Parce qu'au départ tu indiques ta taille, la région, jusqu'à autant de km que tu vas aller. Donc le tri se fait comme ça allez.

[C] Et donc tu utilises quand même les filtres pour trier un peu ? Parce qu'il y a beaucoup de vêtement sur Vinted.

[J] Ah oui. Ça élimine déjà un fameux tas. Si je demande une taille 48 je n'ai pas les tailles 42 ni rien, j'ai juste les tailles 48.

[C] Et du coup tu trouves que c'est chouette la plateforme ? Qu'elle est bien faite ?

[J] Oui.

[C] Tu la trouves facile à utiliser ?

[J] Oui c'est bien.

[C] Et justement au niveau des tailles que tu trouves, est-ce que tu trouves toujours ta taille ? Est-ce que tu trouves qu'il y a trop peu de S etc ?

[J] Ah les petites tailles il y en a beaucoup. Ça, il n'en manque pas.

[C] Donc tu as peut-être du mal à trouver des tailles qui te correspondent ?

[J] Oui il faut parfois du temps pour dire de trouver.

[C] Donc tu ne fais jamais de recherche spécifique ? Tu n'as jamais un article en tête et tu vas dire « je veux ça en particulier ».

[J] Euh non. Je crois que ça il faut pas commencer dans ce sens-là. Il faut regarder et dire « tiens ça ça m'intéresserait ». L'ensemble que j'avais acheté, de base, je m'en allais plutôt sur une robe et comme j'ai pas trouvé ce qui m'intéressait dans les robes, j'ai regardé les ensembles et je me suis dit « ah tiens celui-là il pourrait bien aller ».

[C] Ah oui ok. Et parfois tu fais des comparaisons d'article ? Par exemple, tu as trouvé une robe à 10 euros et tu vas chercher la même en moins cher ?

[J] Non je ne cherche pas vraiment. Si j'ai trouvé ce que je veux, je demande à ma fille de l'acheter.

[C] Est-ce que tu passes beaucoup de temps à regarder sur la plateforme ? Tu m'as dit tous les soirs ?

[J] Tous les soirs non mais ça arrive que je passe la soirée dessus.

[C] Et quand tu trouves quelque chose que tu aimes bien, tu l'achètes à chaque fois ?

[J] Non. Je regarde et voilà.

[C] Et au niveau du choix sur Vinted, tu en penses quoi ?

[J] Ça va.

Caractéristiques des articles achetés

[C] Et est-ce que tu as des critères qui font que tu vas acheter un article. Par exemple la marque, l'état,...

[J] La marque non, en général je ne connais pas la marque. Je n'ai jamais été pour porter des vêtements de grande marque. Ce que je regarde c'est l'état. Si c'est état neuf alors je vais continuer à regarder car j'ai quand même déjà une assurance que ça sera de bonne qualité.

[C] Et est-ce que parfois tu cherches des pièces originales ?

[J] Non pas vraiment.... Ah si, le premier achat que j'ai fait là c'était original et j'ai pas su le mettre.

[C] Ah parfois tu trouves que c'est trop original et donc tu le mettras pas ?

[J] Oui, j'avais acheté un manteau. Je ne me souviens pas de combien j'ai payé, pas cher. C'était un manteau avec tous des différents dessins. Et quand je l'ai reçu, c'était le modèle et j'ai pas fait attention moi-même mais c'était un modèle un peu cintré donc je ne savais pas le mettre et il m'arrivait jusqu'à par terre.

[C] Ah oui, donc ça n'allait pas. Et tu achètes parfois des vêtements qui te rappellent des souvenirs ?

[J] Non.

[C] Et est-ce que tu as déjà acheté des vêtements sur Vinted que tu avais déjà avant mais qui étaient abîmés, trop petits ?

[J] Non plus.

[C] Donc tu m'as dit que tu achetais toujours des vêtements en très bon état et pas des choses comme les sous-vêtements etc, est-ce qu'il y a autre chose que tu n'acheterais pas ?

[J] Non je regarde toujours les choses que les gens marquent. Je suppose que les gens sont honnêtes.

[C] Ça dépend. [Rires].

[J] Enfin, jusqu'à maintenant je n'ai jamais été déçue.

[C] Et donc tu m'as dit que tu n'achetais pas des vêtements de marque. Est-ce qu'il y a des magasins que tu aimes mieux ?

[J] Quand j'allais me promener dans les magasins, j'allais au C&A.

[C] Et donc est-ce que tu cherches des vêtements C&A sur Vinted ?

[J] Oui ça m'arrive de regarder. Damart aussi.

[C] Mais pas spécialement ?

[J] Non pas vraiment.

Caractère social et communautaire

[C] Est-ce que tu trouves que Vinted a des points communs avec les réseaux sociaux comme Messenger etc ?

[J] Non pas vraiment. Je n'utilise pas la messagerie sur Vinted, c'est ma fille qui s'occupe de ça.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[C] Qu'est-ce que tu ressens comme sentiment quand tu ouvres un colis ?

[J] Rien de spécial.

[C] Tu regardes juste l'article ?

[J] Oui c'est ça.

[C] Et parfois, est-ce que tu t'inquiètes de l'état ? Par exemple, tu commandes quelque chose en très bon état et puis tu doutes de l'état dans lequel ça va arriver ?

[J] Non pas vraiment.

[C] Est-ce que tu as déjà regretté un achat sur Vinted ? Tu m'as dit avec le manteau ?

[J] Bof non, avec ça je n'ai pas regretté quand même. Il est là et voilà.

[C] Et donc tu en as fait quoi ? Il est toujours dans ton placard ?

[J] Ben oui.

[C] Tu n'as pas essayé de le donner à quelqu'un, le revendre, etc.

[J] Non, il servira peut-être un jour pour se déguiser.

Protection acheteur

[C] Et est-ce que tu as déjà eu un problème sur la plateforme ?

[J] Non. Je m'occupe pas vraiment de ça.

Regard des autres

[C] Et est-ce que tu aimes bien dire aux gens que tu achètes sur Vinted ? En parler autour de toi ?

[J] Non, je n'en parle pas.

[C] Pourquoi ?

[J] Ça ne me vient pas à l'idée.

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[C] Tu m'as dit que tu n'utilisais pas l'application tous les jours, tu l'utilises tous les 2-3 jours alors ?

[J] Je ne sais pas.

[C] Plutôt le soir quand tu en as envie alors ?

[J] Oui c'est ça.

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental

[C] Et donc tes achats sur Vinted, tu réfléchis beaucoup avant d'acheter ?

[J] Oui. Je pointe pour dire qu'il reste là et de temps en temps je regarde. Et un beau jour je me décide ou alors je m'aperçois qu'il est vendu.

[C] Ah et alors là c'est trop tard [Rires]. Est-ce que tu trouves que tu as plus de vêtements depuis que tu achètes sur Vinted ?

[J] Non, c'est plus ou moins pareil qu'avant.

[C] Et les vêtements qui te vont pas ou que tu mets pas tu en fais quoi ?

[J] Je les garde dans ma garde-robe. Mais jusqu'à maintenant, à part le manteau, tout a toujours été.

[C] Et est-ce que tu vends sur Vinted ?

[J] Non.

Impact sociétal

[C] Et tu as déjà donné tes vêtements dans les bulles à vêtement ?

[J] Oui.

[C] Et tu les donnes toujours maintenant ?

[J] Oui.

[C] Est-ce que tu trouves que Vinted quand tu achètes, c'est bon pour la planète ?

[J] Boh oui. Mais c'est surtout bon pour le portefeuille.

[MOT DE CONCLUSION]

[C] Et donc toi, ça fait un an que tu utilises de la seconde main en vêtement. Est-ce que tu trouves que Vinted a rendu plus accessible la seconde main par rapport à avant ?

[J] Bah oui. Déjà on sait voir sans se déplacer.

[C] Donc tu trouvais qu'avant, les magasins de seconde main dans le coin, il n'y avait pas grand-chose ?

[J] Non non. Et puis j'y ai jamais été. J'ai pas été attirée à ce moment-là par ces magasins.

[C] Et maintenant Vinted ça t'attire plus ?

[J] Bah oui, on est sur place. C'est facile.

[C] Et donc, est-ce que Vinted a modifié l'image que tu avais de la seconde main ?

[J] Non je n'avais pas une mauvaise image de la seconde main mais ça ne me venait pas à l'idée de rentrer dans un magasin de seconde main. J'aime bien de voir avant d'acheter et voir tranquille dans le magasin.

[C] Et donc tu aimes bien Vinted car c'est facile, tu as le temps, tu es chez toi,...

[J] Oui voilà.

[C] Ok merci beaucoup. Tu as répondu à toutes mes questions.

[J] Voilà, si ça peut t'aider.

[C] Oui merci, ça va m'aider c'est chouette.

Informant n°7

Charlotte

27 juin 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[CC] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer environ 1 heure. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Bien entendu, tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

[CC] As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[CP] Non.

[CC] Avant que nous commençons, acceptes-tu que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[CP] Oui.

Thème 1 : A propos de vous

[CC] Pourrais-tu te présenter en quelques mots ?

[CP] Alors je m'appelle Charlotte. J'ai 24 ans. Je travaille comme assistante psy mais je suis encore aux études pour être psy. J'habite à Ostiches près d'Ath.

[CC] Quelles sont les valeurs qui te guident dans les choix que tu effectues dans ta vie de tous les jours ?

[CP] Eh bien... Le respect, l'écologie, accepter la différence.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[CC] Quel est le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[CP] Bah la semaine passée.

[CC] C'était quoi ?

[CP] C'était un short en jeans.

[CC] Et où l'as-tu acheté ?

[CP] Sur Zalando.

[CC] Et c'était un achat planifié ?

[CP] Oui.

[CC] Tu en avais besoin ?

[CP] Oui je voulais ce genre de vêtement. En fait je voulais essayer et pouvoir les renvoyer. Pour voir si ça me va aussi.

[CC] Et ça te va ?

[CP] Oui il y en a un que j'aime bien. Je le garde et je vais essayer d'en trouver d'autres sur Vinted car je sais que ça me va.

[CC] Quand tu réalises tes achats de vêtements ou d'articles de mode, quelles sont les principes qui te guident ?

[CP] Euh oui. Je regarde où je les achète, je ne vais jamais commander sur Shein ou quoi. Des trucs chinois. Sinon je regarde le budget, la qualité, les avis,...

[CC] En général, où achètes-tu tes vêtements, chaussures et accessoires ?

[CP] J'achète principalement sur Zalando, Asos et Vinted. Je n'achète pas beaucoup en magasin physique car je n'aime pas le shopping. Quand j'ai besoin de quelque chose vite, je vais dans les magasins physiques mais je ne trouve jamais...

[CC] A quelle fréquence réalises-tu des achats de vêtements et des articles de mode ?

[CP] Environ 1 fois par mois.

[CC] Qu'achètes-tu le plus souvent ?

[CP] Je dirais des jeans. Je dois en acheter régulièrement car ça s'abime vite. Ce sont les choses que j'achète le plus souvent.

[CC] Quel part de votre budget mensuel accordes-tu à votre garde-robe ?

[CP] Ça dépend. 100 euros maximum par mois je dirais. C'est en fonction de mon salaire. Si je gagne un peu plus, je peux mettre un peu plus. Et c'est aussi en fonction de mes besoins. Comme là je n'avais plus acheté depuis longtemps et que j'ai maintenant un salaire, je me suis fait un peu plaisir car j'avais enfin un budget pour m'acheter des vêtements.

[CC] Ton comportement d'achat dans ce secteur a-t-il évolué ces dernières années ?

[CP] Oui.

[CC] De quelle manière ?

[CP] J'achète mes vêtements moi-même, avec mes sous. Je dois ne plus demander le budget à quelqu'un. J'ai un peu plus les moyens pour acheter donc j'essaie d'acheter des choses qui me plaisent. Avant j'achetais des choses pas chères qui ne me plaisaient pas trop. Maintenant j'achète moins et un peu plus cher mais ce sont des trucs qui me plaisent plus.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[CC] Ok maintenant je vais te montrer un petit extrait vidéo.

[EXTRAIT VIDEO SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022]

[CC] Ok donc voilà. Ça c'était Carole. Elle achète en seconde main pour tout, y compris ses vêtements. Que penses-tu de cet extrait ? Pourrais-tu adopter le même comportement d'achat que Carole, qui achète tout en seconde main ?

[CP] Bah j'essaie.

[CC] D'acheter tout en seconde main ?

[CP] Oui mais dans les faits ce n'est pas réalisable.

[CC] Et donc toi ça serait un objectif de tout acheter en seconde main ?

[CP] Non pas tout. En fait ça dépend. L'électroménager je trouve que c'est compliqué d'acheter en seconde main. C'est bien mais d'un côté, la garantie tu ne l'as pas. Sauf si c'est de la récupération en attendant d'acheter quelque chose. Mais sinon pour le reste évidemment ça serait l'idéal.

[CC] Pourrais-tu me citer les 2-3 mots qui te viennent à l'esprit pour définir le marché de la seconde main ?

[CP] Hmmm. Economie et écologie.

[CC] Si tu devais définir la seconde main à une personne qui ne connaît pas le concept, comment le ferais-tu naturellement ?

[CP] C'est acheter des belles affaires et qui coutent moins chères et qui ont un impact moindre sur l'environnement.

[CC] L'image de la seconde main a beaucoup évolué au cours de l'histoire. Au 20^e siècle, les acheteurs de seconde main étaient vus comme des personnes avec des revenus modestes, que penses-tu de cette affirmation à l'heure actuelle ?

[CP] Hmmm. Nous on a toujours fait ça dans la famille la seconde main. Acheter de la récup et tout. Mais je ne sais pas si j'avais plus de revenu si je le ferais ou pas. Mais je le fais parce qu'on a toujours fait ça je pense. Donc je ne sais pas. Difficile à dire.

Habitudes d'achat en seconde main

[CC] Et tu, achètes-tu des articles de seconde main ?

[CP] Oui.

[CC] Depuis quand plus ou moins ?

[CP] Bah quand j'étais petite j'allais sur les brocantes. J'y achetais des petits jeux quoi. Mais sinon, ça fait depuis l'installation de Vinted.

[CC] Pour toi ça a été vraiment le facteur qui t'a fait commencer la seconde main ?

[CP] Pour les vêtements oui car il n'y a pas beaucoup de friperies dans le coin. A Mons, il y en a deux, une qui est chère et une où il n'y a pas beaucoup de choix. Il faut y aller souvent et comme je n'aime pas faire les magasins. Vinted ça m'a bien aidé à acheter des vêtements en seconde main.

[CC] Quels articles achètes-tu en seconde main ?

[CP] Hmmm. Ce que j'ai le plus facile à acheter en général ce sont les chaussures. Car tu vois directement sur les photos la qualité. Et puis les chaussures tu sais ta taille donc tu n'as pas de risque ça n'aille pas. Des sacs aussi.

[CC] Où achètes-tu vos articles de seconde main ?

[CP] Principalement sur Vinted.

[CC] Tu ne vas jamais en friperie, dépôt-vente, magasin de type Oxfam, brocante, vide-greniers,... ?

[CP] J'ai déjà été en friperie à Mons. J'ai acheté quelques articles là-bas mais pas grand-chose. L'idéal ça serait d'aller à Bruxelles et faire le tour de toutes les friperies mais il faut du temps. J'aimerais bien le faire mais je n'ai pas encore eu le temps de le faire.

[CC] Donc pour l'instant, les friperies ce sont vraiment des achats exceptionnels ?

[CP] Oui quand je passe devant. Mais maintenant je ne vais plus à Mons. Je ne vais pas faire la route jusqu'à Mons

[CC] Et donc les friperies ça ne représente pas tes achats de seconde main en général ?

[CP] Non.

[CC] Tu dirais que Vinted est ton canal principal pour la seconde main en vêtements ?

[CP] Oui vraiment.

[CC] Et donc quels avantages tu trouves à Vinted par rapport à la première main ?

[CP] Euh. Bah c'est moins cher et puis c'est de la récup. C'est écologique.

[CC] Et par rapport aux autres canaux de seconde main ?

[CP] L'accessibilité car tu es chez toi et tu peux regarder tout ce qu'il y a en seconde main. Tu n'es pas obligée de te déplacer. Tu as le temps de regarder.

[CC] Et est-ce que tu vois des inconvénients par rapport à la première main ?

[CP] Bah oui parce que tu ne peux pas renvoyer. Donc tu dois être sûre de toi.

[CC] Et tu fais comment pour être sûre de toi ?

[CP] Je réfléchis beaucoup avant d'acheter. Et parfois j'achète et ça ne va pas donc je remets sur Vinted. Mais ça m'embête de faire ça.

[CC] Et tu vois des inconvénients à Vinted par rapport aux canaux de seconde main ?

[CP] Ben il y a quand même un impact environnemental par rapport à l'envoi par colis.

[CC] Tu trouves que le système de colis est..

[CP] Bah là ils ont fait le nouveau système de livraison Homerr. C'est bien car l'idée est super bonne.

[CC] C'était quoi l'idée ?

[CP] Bah Homerr c'est une sorte de livraison où ils remplissent totalement les camions de livraison et donc c'est pour éviter de faire le trajet avec un camionnette à moitié vide. Ils remplissent les camions qui ont déjà des stocks de livraison. Donc c'est mieux pour l'environnement car le trajet est neutre, on comble juste les trous. Mais le problème c'est que ça prend très longtemps à arriver. 10 ou 15 jours. Après je le fais quand ce n'est pas urgent.

[CC] Et donc le délai de livraison pour toi, ce n'est pas un facteur déterminant ?

[CP] Ça dépend quand. Si j'ai besoin du truc vite ou pas.

[CC] Et donc quand tu as besoin vite tu auras peut-être tendance à ne pas acheter sur Vinted ?
Ou prévoir à l'avance ?

[CP] Ouais il faut prévoir à l'avance mais je ne suis pas trop prévoyante.

[CC] Donc quelque chose que tu auras besoin rapidement tu fais quoi ?

[CP] Je vais aller en magasin sur place, en neuf.

[CC] A quelle fréquence réalises-tu des achats de vêtements et des articles de mode d'occasion ?

[CP] Une fois par mois.

[C] Quel budget dépenses-tu en seconde main mensuellement pour ce type d'articles ?

[CP] Par article ou en général ?

[CC] En général par mois.

[CP] Je crois que je n'irai jamais au-delà de 50 euros par mois.

[CC] Donc au final 50% de ton budget d'achat de vêtement ?

[CP] Ouais.

[CC] Tu as une raison de pourquoi 50 euros ?

[CP] C'est parce que je n'ai pas besoin d'acheter beaucoup de vêtements non plus. J'essaie de limiter mes achats.

[CC] Et tu limites parce que tu as d'autres dépenses ou par principe ?

[CP] Les deux. J'aime bien faire des achats non réfléchis mais limités.

[CC] Donc peut-être des petits trucs qui ne coutent pas cher ?

[CP] Ouais ou des trucs qui coutent un peu plus chers mais pas acheter des vêtements toutes les semaines.

[CC] Pour qui sont les articles que tu achètes (soi-même, famille, cadeau,...) ?

[CP] Pour moi principalement.

[CC] Offrirais-tu de la seconde main en cadeaux ?

[CP] Oui.

[CC] Et tu les achèterais plutôt sur Vinted ou sur une autre plateforme ?

[CP] Hmm Vinted ou en magasin de seconde main directement.

[CC] Et donc ça ne te dérange pas d'offrir en seconde main ?

[CP] Non mais ça dépend de ce que c'est évidemment. Justement, je trouve qu'il y a des trucs plus originaux en seconde main qu'en neuf.

[CC] Qui correspondrait peut-être plus à la personnalité de la personne ?

[CP] Oui.

[C] Y-a-t-il des articles que tu n'achèterais pas en seconde main ?

[CP] Les sous-vêtements.

[CC] Tu vois d'autres choses ?

[CP] Hmm ouais les sous-vêtements principalement. Les chaussettes sauf s'il y a les étiquettes.

[CC] Et donc plus au niveau facteur hygiène ?

[CP] Oui.

[CC] Et ça, c'est pareil pour la seconde main en général ? Vinted et ailleurs ?

[CP] Oui je n'achèterais pas de sous-vêtements en seconde main. Sauf s'il y a l'étiquette dessous. Et encore.

[CC] Et par exemple, sur Vinted, tu es tombée sur un article qui te plaisait, tu voulais l'acheter et puis au final tu as réfléchi et tu t'es dit que tu n'allais pas l'acheter. Ça t'est déjà arrivé ?

[CP] Oui souvent.

[CC] Pourquoi ?

[CP] Parce que dès que je vois quelque chose qui pourrait me plaire, je le mets dans mes favoris. Et puis j'analyse les photos. Et je réfléchis. Je vois s'il y a des petits défauts ou si les photos me plaisent. Et aussi j'essaie de voir si je trouve les vêtements en neuf au même prix. Et de voir les avis et d'où il vient.

[CC] Ok et donc tu prends plein de critères en compte ?

[CP] Ça dépend. Parfois si c'est juste un petit truc qui me plait bien, je ne réfléchis pas et je le prends. Si c'est un peu plus cher, je réfléchis. Je fais attention.

[CC] Donc tu pourrais peut-être plus facilement faire des achats impulsifs quand ce n'est pas cher et plutôt réfléchir quand c'est plus cher ?

[CP] Oui. C'est surtout quand ce sont des vêtements comme les pantalons, t-shirts et tout je fais attention. Et puis quand ce sont des chaussures, je ne fais pas attention parce qu'en général les chaussures ça va d'office. Et c'est des marques je connais en général.

[CC] Tu achètes que des marques tu connais ?

[CP] Non. En vêtements non. C'est pour ça que je regarde d'où ça vient. Parce que si ça vient de Shein alors je n'achète pas. Mais les chaussures, je regarde souvent les marques que j'aime bien. J'aime bien les chaussures Vans par exemple donc je regarde souvent ça.

[CC] Pourquoi ?

[CP] Parce que je sais qu'elles vont aller. Et je sais qu'il y en a plein sur Vinted. J'en ai déjà acheté plusieurs paires et elles sont toujours nickels. Par contre, pour les vêtements, ça m'arrive de, si je vois un bel article en magasin, je regarde sur Vinted si il est déjà dessus ou pas.

[CC] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat de seconde main ?

[CP] Je pense que 20 euros c'est le max.

[CC] Pourquoi ?

[CP] Parce que de base pour un article neuf je mets rarement plus. Donc en seconde main pareil

[CC] Ok donc première ou seconde main c'est 20 euros ?

[CP] Oui c'est déjà pas mal. Evidemment, je pourrais mettre plus pour du neuf. Style 50 euros max par article sauf pour les chaussures parce que là ça coute plus cher.

Thème 4 : Vinted

[CC] Via quel moyen as-tu connue la plateforme Vinted ?

[CP] Hmmm. Par une amie.

[C] Es-tu membre de la plateforme ?

[CP] Oui.

[CC] Quelles sont les raisons pour lesquelles tu as choisi de t'y inscrire ?

[CP] Hmm. Bah j'en ai entendu parler de tous les côtés. Par mes copines, ma famille et aussi à la télé. J'en ai entendu parler sur plein d'endroits différents et donc j'ai regardé un peu ce que c'était et je me suis inscrite.

[CC] Comment décrirais-tu la plateforme Vinted à un ami ?

[CP] Alors c'est comme un site Zalando mais de seconde main. Il y a autant de choses mais en seconde main quoi.

Habitudes d'achat sur la plateforme

[CC] T'arrive-t-il d'acheter sur Vinted ?

[CP] Oui.

[CC] A quelle fréquence ?

[CP] Ça dépend en fait. Il y a des moments où j'ai envie d'acheter et il y a des moments non. Ça dépend d'un mois à l'autre selon mon humeur et mon portefeuille. Selon les dépenses du mois. Parfois j'ai envie de scroller sur Vinted quand j'ai du temps pour ça. Alors je scrolle et j'achète mais parfois je n'ai juste pas beaucoup de temps. Je dirai que Vinted c'est une fois par mois, une fois tous les deux mois.

[CC] Pour qui sont les articles que tu y achètes ?

[CP] Principalement pour moi mais en période de Noël je regarde pour mes cadeaux de Noël.

[CC] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les canaux du neuf, y-a-t-il des raisons qui te poussent à choisir Vinted ?

[CP] Hmmm. Je trouve que quand même l'avantage principal c'est qu'on n'est pas dans la surconsommation. On fait de la récup. C'est de l'économie circulaire. Parce que bon acheter des nouveaux vêtements alors qu'on sait ce qu'il y a derrière... Alors que tu as un site avec plein plein de vêtements de récup qui sont de bonne qualité.

[CC] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les autres canaux d'occasion, y-a-t-il des raisons qui te poussent à choisir Vinted ?

[CP] L'accessibilité vu que je n'ai pas de friperie autour de moi. Et par ici, à Ghlin, il y a un endroit où ils ouvrent les friperies une fois par mois mais c'est des files de plusieurs heures. Il y a trop de monde.

[CC] Et donc pour toi faire le déplacement jusque-là c'est pénible ?

[CP] Bah me déplacer pour aller dans un seul magasin ça me dérange un peu. Je veux bien me déplacer une fois pour aller à Bruxelles et faire plusieurs friperies. Mais par exemple aller à Mons pour faire une seule friperie, ça ne fait pas la peine.

[CC] Car tu as peur de ne rien trouver ?

[CP] Ouais et je trouve que ce sont des déplacements inutiles car c'est un magasin. Et tu ne sais pas ce qu'il y a dedans, tu ne sais pas voir à l'avance. Les magasins neufs tu sais un peu regarder sur Internet ce qu'ils ont, voir s'il y a des choses qui te plaisent pour ne pas te déplacer inutilement.

[CC] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les canaux du neuf, y-a-t-il des raisons qui te poussent à ne pas choisir Vinted pour ces articles ?

[CP] Quand j'ai besoin de quelque chose de façon assez urgente. Alors je ne fais pas sur Vinted. Ou alors quand ce sont des vêtements un peu plus particuliers que je n'ai jamais essayé alors je ne commande pas sur Vinted. J'attends d'abord d'essayer soit avec un truc que je peux rendre soit en magasin.

[CC] De peur que ça n'aille pas ?

[CP] Oui comme ça ça me donne une idée.

Dimension économique (Motivation économique)

[CC] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués en magasin de première main ?

[CP] Hmm. Je ne sais pas. Je ne vois pas trop de différence. Ça ne me choque pas. Ce qui me choque ce sont les gens sur Vinted qui font le même prix qu'en magasin alors que c'est de la seconde main.

[CC] Pour toi seconde main = moins cher ?

[CP] Bah oui.

[CC] Dès que ça sort des magasins neufs ça perd de sa valeur pour toi alors ?

[CP] Oui surtout qu'il y a les frais de port sur Vinted en plus. Donc tu peux pas le mettre au même prix qu'en magasin car après tu vas payer plus cher avec les frais de port.

[CC] T'arrive-t-il de discuter du prix avant d'acheter un article ?

[CP] J'essaie mais je ne suis pas une bonne marchandeuse.

[CC] Et tu le fais à chaque fois ?

[CP] Oui mais je tente une fois et pas plusieurs fois.

[CC] As-tu des techniques et astuces pour faire des « bonnes affaires » sur Vinted ?

[CP] Moi je mets un filtre de prix et de qualité. Je mets neuf ou très bon état. Et je mets un filtre du prix maximum que je veux mettre. Ainsi j'ai des trucs de bons rapports qualité-prix.

[CC] Et donc pour toi bonnes affaires, ce n'est pas trop cher à une bonne qualité ?

[CP] Oui c'est ça. Et parfois tu as des trucs beaucoup moins chers mais c'est déjà un truc déjà usé. Et donc à part pour me déguiser ou quoi mais sinon je n'achète pas.

[CC] Donc toi le rapport qualité prix des articles vendus sur Vinted, tu le filtres ?

[CP] Oui car je trouve que les gens exagèrent. Moi je trouve qu'il y a quand même pas mal de choses qui sont quasiment aussi chères qu'en magasin. Et puis tu as des trucs à 100 balles, c'est du luxe, moi je n'en ai pas besoin. Je ne dépenserais jamais 100 euros pour un vêtement.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue (Utilité fonctionnelle)

[CC] Comment utilises-tu la plateforme Vinted ? Tu fais des recherches spécifiques ou tu flânes plutôt sur la plateforme ?

[CP] Ça dépend de ce que je cherche. Si je ne cherche rien en particulier, je mets juste un filtre de taille et de prix et de qualité. Si je cherche quelque chose de particuliers, je mets la marque et la catégorie précise et voilà. Et je regarde aussi beaucoup les suggestions et ce que la personne a d'autre dans son dressing.

[CC] Tu l'utilises plus sur téléphone ou PC ?

[CP] Plus sur téléphone.

[CC] Es-tu satisfait des fonctionnalités proposées par l'application ?

[CP] Ça va. Il y a juste que les catégories ne sont pas très bien faites.

[CC] Dans quel sens ?

[CP] Quand tu cherches un t-shirt, tu as plein de catégories différentes ou même autre chose. Je ne sais pas, ce n'est pas très bien fait. Même quand tu mets un article en vente, pour qu'il rentre dans une catégorie c'est difficile. Parfois il rentre dans plusieurs.

[CC] Que penses-tu des services intégrés dans la plateforme comme le paiement différé ?

[CP] C'est bien.

[CC] Ce service a-t-il été un facteur déterminant dans l'utilisation de la plateforme pour toi ?

[CP] Oui car sinon ça ne serait pas sécurisé. Au moins avec le paiement différé, l'argent est bloqué jusqu'à ce que la transaction soit validée.

[CC] Et au niveau de l'envoi des colis, tu en penses quoi ?

[CP] Bah c'est juste que moi je procrastine toujours quand je dois envoyer un colis. Mais sinon c'est facile, il faut juste une imprimante.

[CC] Et tu te fixes un périmètre d'achat autour de toi ?

[CP] Ben quand c'était le confinement, on savait mettre ça comme filtre et maintenant je ne trouve plus. Et ça, ça m'embête beaucoup. Je ne commande jamais d'articles qui viennent d'Espagne parce que je trouve que c'est beaucoup de trajet. Ça casse un peu l'idée de l'écologie. J'aimais bien ce filtre-là. Et j'avais même trouvé un t-shirt à 5 minutes à pied. Donc j'aimerais bien avoir ça car j'achèterais beaucoup plus facilement je pense.

[CC] Peut-être aussi avec une carte avec les vendeurs autour de toi ?

[CP] Ouais et mettre une zone de recherche. Dans le Hainaut ou quoi. Pour éviter de faire des kilomètres. On y gagnerait en économie circulaire et en impact environnemental.

[CC] Et donc tu trouves que ce filtre manque ?

[CP] Oui je ne comprends pas pourquoi ils l'ont supprimé. C'est vraiment très dommage. Ça casse vraiment l'idée de l'écologie.

[CC] Que penses-tu de la diversité du catalogue ?

[CP] Oui il y a beaucoup beaucoup.

[CC] Tu trouves qu'il y a trop ?

[CP] Je ne regarde jamais au bout d'une catégorie car il y a trop.

[CC] Et le fait qu'il y a trop, tu en penses quoi ?

[CP] Ça m'embête parce que c'est long de chercher. Mais d'un côté c'est bien parce qu'on a le choix.

[CC] Et donc l'effort de recherche pour toi c'est assez pénible ?

[CP] Oui.

[CC] Tu n'aimes pas trop chercher ?

[CP] Non.

[CC] Et tu cherches combien de temps en général ?

[CP] Ça dépend de si j'ai vraiment besoin ou pas. Parfois je scrolle juste comme ça et je peux faire ça un bon bout de temps. Mais quand je cherche quelque chose de précis, ça va vite me saouler au bout d'un moment style après 30 minutes.

[CC] Et après 30 minutes, quand tu as trouvé quelque chose, tu achètes ?

[CP] Non j'attends toujours un peu.

[CC] Es-tu satisfaite de la diversité des tailles disponibles sur la plateforme ?

[CP] Il y a beaucoup de trucs en taille S et M. ça c'est sûr.

[CC] Donc tu as difficile à trouver toi ?

[CP] Ben je galère à trouver des dressings où il n'y a que ma taille pour faire des lots. Ça je galère un peu car j'ai l'impression que les gens ont toujours les tailles en dessous.

[CC] Trouves-tu toujours ce que tu cherches la plateforme ?

[CP] Non.

[CC] Et quand tu ne trouves pas, tu vas acheter en neuf ?

[CP] Oui.

[CC] Tu ne vas jamais changer ta recherche initiale sur Vinted pour acheter autre chose ?

[CP] Bah si c'est quelque chose dont j'ai besoin, je vais l'acheter ailleurs. Mais si c'est pas quelque chose dont j'ai besoin, si j'ai juste envie de m'acheter un haut, je change ma recherche.

[CC] Est-ce que les catégories et filtres ça t'aide à trouver ce que tu cherches ?

[CP] Bof. C'est mal trié.

[CC] T'arrive-t-il de faire des comparaisons d'articles sur la plateforme ?

[CP] Oui.

[CC] Beaucoup ?

[CP] Oui. Je regarde un peu ce que je peux avoir à un autre prix ou plus près. Si je trouve deux articles et qu'il y en a un plus près, je vais prendre celui plus près. S'il est 1 ou 2 euros plus cher ce n'est pas grave. S'il y a pas une grosse différence non mais si c'est Espagne ou Belgique alors il n'y a pas photo. Je prends celui en Belgique.

[CC] Donc toi l'emplacement de l'article est important ?

[CP] Oui c'est pour ça que je trouve ça vraiment dommage pour le filtre de position. J'achèterais beaucoup plus si on avait encore ce filtre.

[CC] Et peut-être plus en dehors de la plateforme aussi si tu vas dans ton village etc. C'est peut-être pour ça qu'ils l'ont enlevé d'ailleurs. Ils veulent se faire des bénéfices avant tout.

[CP] Ouais. Je trouve que l'idée de l'application de base était vraiment top et là ça devient commercial. Ça me déplait beaucoup.

[CC] Arrives-tu facilement à faire des comparaisons d'articles sur Vinted grâce à ces filtres ?

[CP] Oui ils m'aident à cibler ma recherche. Et puis après si je trouve plusieurs articles qui se ressemblent ça me permet de comparer. Mais il y a tellement d'articles que c'est difficile de trouver deux articles les mêmes. C'est vraiment quand je recherche une marque spécifique que je fais des comparaisons. Sinon je n'en fais pas.

Caractéristiques des articles achetés

[CC] Quelles types de vêtements et accessoires de mode y achètes-tu ?

[CP] Pas les jeans déjà. Parce que les jeans c'est compliqué à acheter, ça s'use très vite. J'en ai acheté 1 sur Vinted. Mais j'achète beaucoup des blouses, des tops, des robes, des combis,..

[CC] Des choses que tu sais que ça t'ira ?

[CP] Oui c'est ça. Les jeans c'est trop compliqué je trouve. Et surtout que ça s'use tellement vite, il suffit qu'il y ait été porté quelques fois et qu'il soit déjà un peu usé à l'entrejambe et il va casser encore plus vite qu'un neuf.

[CC] Comment choisis-tu les articles que tu achètes ? Tu m'as dit la qualité, le prix ?

[CP] Oui le rapport qualité-prix. L'emplacement.

[CC] Es-tu motivé par un besoin spécifique, est-ce pour suivre les nouvelles tendances ou encore par envie de compléter votre garde-robe ?

[CP] Parfois c'est plutôt pour m'inspirer, je n'ai pas d'idée spécifique mais j'ai envie d'avoir un nouveau vêtement.

[CC] Par envie de nouveauté ?

[CP] Oui c'est ça. Quand je fais des recherches spécifiques c'est quasiment toujours la même chose. Mais quand je vais des recherches vastes ça me donne des idées.

[CC] Cherches-tu des pièces uniques ou originales ?

[CP] Oui.

[CC] Pour quel genre d'articles ?

[CP] Des blouses. Mais comme on ne peut pas renvoyer, je ne cherche pas trop l'originalité sur Vinted. D'abord je vais essayer en magasin via Zalando et si ça me plaît, je regardais sur Vinted par après. Mais je joue d'abord la sécurité en allant voir ailleurs. Je veux être sûre de mon achat avant d'acheter.

[CC] Cherches-tu des pièces Vintage ?

[CP] Bah ouais. Ça m'est arrivé de chercher #Vintage mais dès qu'il y a ça j'ai l'impression que les gens mettent ça plus cher. Donc j'ai arrêté de faire ça. Ça casse un peu l'idée. Je trouve que ce n'est pas parce que c'est Vintage que le truc vaut plus cher.

[CC] Et puis ce n'est pas toujours vraiment Vintage non plus.

[CP] Et puis il y en a qui font des super photos portées et tout. Et puis tu reçois l'article et ça ne donne pas du tout la même chose.

[CC] Et donc toi c'est ce côté commercial que tu n'aimes pas ?

[CP] Oui c'est ça. Je préfère une femme qui fait des photos devant un miroir poussiéreux que des mises en scène incroyables où au final l'article ne donne pas du tout ça sur toi.

[CC] Achètes-tu des vêtements qui te rappellent des souvenirs particuliers ?

[CP] J'avais cherché un ciré jaune que j'avais quand j'étais petite. Mais je n'ai pas trouvé sur Vinted, finalement je l'ai acheté en neuf.

[CC] Cherches-tu à racheter des pièces que tu possédais déjà mais qui sont abîmées ?

[CP] J'ai déjà essayé mais je n'ai jamais réussi. Après je n'ai pas persévéré.

[CC] Achètes-tu des pièces dans le but de les customiser par la suite ou pour récupérer le tissu ? Tu m'as cité les déguisements tout à l'heure.

[CP] Oui pour les déguisements mais après je ne suis pas très créative niveau vestimentaire donc déguisement c'était juste une chemise blanche pour faire un jeu de casino au patro.

[CC] Achètes-tu des vêtements de fast-fashion (Zara, Mango, H&M, Shein,...) sur Vinted ?

[CP] C'est quoi ?

[CC] Du Zara, Mango, H&M, ..

[CP] Euh pas ceux-là mais je regarde parfois Asos, Pull&Bear,... Après tout ce qui est Shein, je n'achète pas car ils exploitent. Et C&A et H&M, déjà en magasin je trouve que la qualité n'est pas ouf donc alors en seconde main. Donc non. Les marques un peu plus chères ça j'aime bien regarder de temps en temps en seconde main car je sais que ça va être de la bonne qualité. Donc là, ça ne me dérange pas de mettre un peu plus cher.

[CC] Les marques que tu achètes sur Vinted, tu les achètes en général dans le neuf ?

[CP] Oui parce qu'il faut que je sois sûre de ma taille. Pour les marques vraiment, ça me dérange si je ne connais pas. Mais pour d'autres vêtements, ça ne me dérange pas.

[CC] Et donc tu as découvert de nouvelles marques ?

[CP] Oui quand même. Mais j'ai du mal à me lancer dans les découvertes.

[CC] Si tu devais donner un % de tes achats de marques plus chères par rapport au reste, tu dirais quoi sur Vinted ?

[CP] Ça dépend. Parce que là je cherchais un sac pratique pour le boulot, je m'en foutais de la marque parce que je voulais juste un sac pratique. Et parfois j'ai envie de chaussures de marque que j'aime bien. Ça dépend. Je n'ai pas vraiment de règle. Parfois j'ai juste envie d'une belle blouse et je mets la marque. Parfois j'ai envie d'acheter une belle chose d'une certaine marque et je mets la marque et voilà.

[CC] Et pourquoi ces marques en particulier ?

[CP] Parce que je sais que c'est fiable et que ça m'ira. J'ai déjà du remettre plusieurs vêtements sur Vinted et j'aime pas ça. Je trouve que c'est chiant.

[CC] Pourquoi ?

[CP] Au niveau surconsommation. C'est vraiment des trajets pour rien. Et aussi parce que c'est une perte de temps et d'argent parce que tu perds les frais de port.

[CC] Ça dépend au prix que tu revends.

[CP] Oui mais je n'ose jamais vendre plus cher qu'au prix où j'ai acheté. Je suis trop honnête.

[CC] La plateforme est-elle un moyen de te permettre d'acheter des articles que tu ne pouvais pas acheter neufs comme du luxe ?

[CP] Non pas du tout.

[CC] As-tu profité de Vinted pour remplacer tes vêtements de moins bonne qualité par des vêtements de marque de meilleure qualité ?

[CP] Oui j'ai fait un bon tri de ce que je mettais plus. Pas vraiment de mauvaise qualité car Vinted il ne faut pas vendre des trucs médiocres non plus. Mais ouais j'ai déjà vendu des vêtements que je ne mettais plus, qui ne me plaisaient plus, qui ne m'allaient plus car j'ai grossi. Et j'en ai racheté d'autres.

Caractère social et communautaire (Motivation sociale et communautaire)

[CC] Trouves-tu que Vinted possède des points communs avec des réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram ?

[CP] A part la messagerie non.

[CC] Utilises-tu la messagerie instantanée sur Vinted ?

[CP] Pour essayer de négocier oui.

[CC] Jamais pour discuter avec le vendeur d'un sujet lié à autre chose ?

[CP] Non pas vraiment.

[CC] Savais-tu qu'il existait un forum sur Vinted ?

[CP] Non c'est quoi ?

[CC] C'est un forum classé par catégorie, par thèmes, où les gens discutent autour des articles et de leur vie personnelle.

[CP] Ah non je ne connaissais pas du tout et ça ne m'intéresse pas.

[CC] Tu ne veux pas discuter avec les gens sur ce genre de plateforme ?

[CP] Non je ne suis déjà pas réseaux sociaux. Déjà avec mes copines j'ai du mal alors...

[CC] Les utilisateurs de Vinted s'appellent « Vintie » entre eux, as-tu le sentiment d'appartenir à cette communauté ?

[CP] Non.

[CC] Donc c'est juste le côté vente et achat et pas forcément un sentiment d'appartenance ?

[CP] Non.

[CC] Regardes-tu des vidéos pour « mieux vendre/acheter sur Vinted » sur Youtube, Instagram, etc... Suis-tu des influenceurs partageant leur expérience «Vinted » ?

[CP] Non jamais.

[CC] As-tu fait de chouette rencontres sur Vinted ?

[CP] Non pas du tout.

Colis : logistique (Utilité fonctionnelle + impact environnemental)

[CC] Que penses-tu du système d'acheminement par colis ?

[CP] Les délais de livraison varient fort car ça dépend de quand la personne va l'envoyer. Donc si c'est urgent, j'irai voir ailleurs. Aussi quand c'est des choses dont j'ai besoin, je regarde où c'est et si ce n'est pas trop loin, je vais chercher moi-même. J'ai déjà fait ça avec des

chaussures, des t-shirts, c'est pour ça que j'aimais bien le filtre géographique. Si je passe devant, autant m'arrêter plutôt que d'envoyer un colis.

[CC] Que penses-tu de la localisation des points relais autour de toi ?

[CP] On habite à la campagne donc on doit d'office faire de la route mais ça va. Et puis je vais bientôt déménager bientôt.

[CC] Te fixes-tu un périmètre d'achat autour de votre position ?

[CP] Oui on en a déjà parlé mais en général je me fixe aux frontières de la Belgique donc France, Pays-bas,...

[CC] Penses-tu que Vinted pourrait trouver des alternatives à cet envoi par colis ?

[CP] Bah s'ils remettaient déjà le filtre géographique, ça t'aide à voir ce qu'il y a autour de toi et tu peux du coup filtrer et regarder juste ce qui est prêt de toi.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[CC] Quel sentiment ressens-tu lorsque tu ouvres vos colis ?

[CP] Euh. Au début une petite excitation et après à voir si je suis déçue ou pas.

[CC] Donc tu as d'abord l'excitation, tu ouvres, tu regardes, ...

[CP] Et la peur aussi.

[CC] La peur que ?

[CP] Que ça ne soit pas conforme et que ça ne m'aille pas.

[CC] Et justement as-tu déjà été déçu à l'ouverture d'un colis ?

[CP] Oui. Des chaussures qui étaient quand même fort portées alors que ça ne se voyait pas sur les photos. Et aussi une blouse qui au final c'était transparent et ça venait de Shein.

[CC] Et si tu devrais mettre un % entre excitation et angoisse/peur, ça serait combien ?

[CP] Hmm je suis quand même contente quand j'ouvre un colis donc je dirais 70% contente d'ouvrir le colis et 30% de peur que ça n'aille pas.

[CC] Quand tu achètes des vêtements sur Vinted, ressens-tu du stress à l'idée qu'ils puissent ne pas durer dans le temps ?

[CP] Non.

[CC] Pourquoi ?

[CP] Parce que je réfléchis beaucoup avant d'acheter et que je fais fort attention à l'état.

[CC] T'est-il arrivé de ne pas porter un article acheté car tu avais la sensation qu'il ne t'appartient pas à cause d'une odeur particulière ?

[CP] Il y a des colis parfois qui puent.

[CC] T'est-il arrivé de regretter un achat sur Vinted ?

[CP] Oui, ce t-shirt de Shein. Les chaussures je ne regrette pas car je n'avais pas payé cher. Le prix entre en compte un peu dans ce regret.

[CC] Et tu as déjà regretté d'avoir acheté un article que tu avais vu en magasin et qui est passé en promo après ?

[CP] Je serai un peu dégoutée mais de toute façon c'est fait c'est fait.

Protection acheteur (Frein sécuritaire + utilité de la protection acheteur)

[CC] As-tu déjà rencontré un problème sur cette plateforme (arnaque, perte de colis,...) ?

[CP] Hmm ouai une fois, elle n'a jamais envoyé le colis et j'ai été remboursé sinon c'est tout.

[CC] As-tu déjà engagé des litiges ?

[CP] Non. Je n'achète pas non plus des marques qui se font beaucoup fraudées.

[CC] Est-ce que tu trouves la protection acheteur efficace en général ?

[CP] Boh oui. D'ailleurs c'est un peu chiant, je voulais vendre des perles Pandora et ça ne veut pas se mettre sur la plateforme car je n'ai plus la preuve d'achat.

[CC] Sans protection acheteur, tu achèterais quand même ?

[CP] Hmmm j'aurais plus de mal. J'aurais peur que les gens ne soient pas honnêtes ou qu'il y ait un bug dans la livraison et que je ne me fasse pas rembourser ou quoi.

[CC] Savais-tu que tous les litiges étaient gérés depuis le siège lituanien ?

[CP] Ah bon ? Je ne savais même pas que ça venait de la Lituanie. Je pensais que c'était Français.

[CC] Ah non pas du tout, c'est Lituanien de base. Et donc toi le fait que ça soit géré à distance ?

[CP] Bah je pensais que c'était plus petit que ça. Que ça avait commencé en France.

[CC] Ah si de base ça venait de la Lituanie puis c'est arrivé en France et puis ça s'est ouvert à d'autres pays comme la Belgique et les Pays-Bas et puis maintenant on peut acheter plus loin comme en Espagne, en Italie.

[CP] Ça je trouve ça dommage, ils auraient dû garder les limitations dans les pays pour éviter les transports.

[CC] Tu trouves qu'ils auraient dû garder les achats/ventes entre les pays limitrophes seulement ?

[CP] Oui clairement.

[CC] Que penses-tu du système d'évaluation mis en place sur la plateforme ?

[CP] C'est bien après les détails genre « est-ce que l'article me va » etc ça ça ne sert à rien. Juste les étoiles de base.

[CC] Tu regardes juste les étoiles du vendeur alors ?

[CP] Non, je n'ai jamais regardé les évaluations en elles-mêmes.

Regard des autres (frein d'affiliation)

[CC] Ton entourage sait-il que tu utilises Vinted ?

[CP] Oui.

[CC] Parles-tu de tes achats Vinted autour de toi ?

[CP] Oui.

[CC] As-tu peur du regard des autres quand tu dis que tu utilises Vinted ?

[CP] Non. En secondaire j'aurais eu peur parce qu'en secondaire c'étaient les marques nouvelles mais maintenant non.

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[CC] A quelle fréquence utilises-tu l'application ?

[CP] Ça dépend des périodes. Là j'ai plus beaucoup de temps donc ça fait peut-être un mois que je n'ai plus été dessus je pense. Mais sinon quand j'ai des semaines plus lights, je regarde une fois par semaine voire une fois toutes les deux semaines.

[CC] A quel moment de la journée ou de la semaine utilises-tu la plateforme ?

[CP] Quand je me couche et quand je me lève, quand je procrastine dans mon lit.

[CC] Ressens-tu une certaine addiction à la plateforme ?

[CP] A un moment j'ai commandé vraiment beaucoup. Mais c'était vraiment juste une petite période, ça n'a pas duré.

[CC] As-tu du mal à contrôler la quantité d'achats que tu fais et le temps que tu y passes ?

[CP] A ce moment-là j'ai eu un peu de mal. En fait quand je vends sur la plateforme, j'ai des sous dans mon portefeuille. Et donc je vide mon portefeuille. Vu que je ne dois pas refaire de transfert d'argent, j'ai l'impression que c'est gratuit.

[CC] As-tu déjà dépassé ton budget shopping en raison de la disponibilité d'articles peu chers 24h sur 24h ?

[CP] Oui.

[CC] De beaucoup ?

[CP] Bah je n'ai pas vraiment de budget fixe.

[CC] Mais tu t'es déjà dit « j'ai trop dépensé sur Vinted ce mois-ci » ?

[CP] Oui ça oui. J'avais un peu déconné.

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental (Surconsommation)

[CC] Donc on arrive au dernier thème. En règle générale, dirais-tu que vos achats sur Vinted sont impulsifs, réfléchis ou plutôt longuement réfléchis ?

[CP] Hmmm si j'ai un coup de cœur c'est impulsif. Si ce n'est pas un coup de cœur, si c'est quelque chose de basique alors je vais beaucoup réfléchir. Mais si c'est une pièce que je n'avais jamais vu avant et que je me dis waw, je prends.

[CC] Si Et justement ces achats impulsifs, les articles achetés se sont-ils avérés utiles par la suite ? Au contraire, se sont-ils montrés inutiles et as-tu regretté votre achat ?

[CP] Euh bah il y a quelques achats impulsifs que je vais revendre car ça ne me va pas. Mais en général quand c'est un gros coup de cœur ça va.

[CC] Trouves-tu que tes achats sur Vinted ont eu un impact sur ta garde-robe ?

[CP] Elle a été désencombrée car j'ai trié pas mal pour vendre. J'ai toujours une caisse d'articles que je dois mettre en vente d'ailleurs. Je trouve que du coup ma garde-robe est plus ciblée sur ce que j'utilise vraiment.

[CC] Donc tu n'as pas acheté pour remplir ce que tu avais vidé ?

[CP] Non.

[CC] Trouves-tu que tu renouvelles ta garde-robe plus souvent qu'avant l'adoption de la plateforme ?

[CP] Non parce que j'ai fait deux gros tris depuis que je suis sur la plateforme mais voilà.

[CC] T'est-il déjà arrivé d'acheter des vêtements sur la plateforme pour la seule raison qu'ils n'étaient pas chers ?

[CP] Oui.

[CC] Et après tu l'as mis ?

[CP] Oui, c'était juste un short en jeans.

[CC] Quand tu n'utilises plus les vêtements achetés sur la plateforme, qu'en fais-tu ?

[CP] Ils sont dans une caisse dans ma chambre et je dois les mettre sur Vinted mais je n'ai toujours pas fait. Quand j'ai un peu de temps, j'en prends 5 ou 6 et je mets sur la plateforme.

[CC] Donc ton premier réflexe ça va être de mettre en vente ?

[CP] Oui.

[CC] Fais-tu attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes sur la plateforme ?

[CP] J'essaie. Il y en a c'est certains que je n'achète pas comme Shein, H&M, Zara. Mais il y a des marques où je ne sais juste pas en fait. Je ne sais pas si c'est bon ou pas et je ne prends pas le temps de me renseigner.

[CC] Cet effort pour se renseigner tu le trouves pénibles ?

[CP] Bah je ne sais juste pas trop où chercher l'info. Après il y a des marques où on sait que c'est plus ou moins. Je vais toujours essayer de prendre la marque la plus éthique mais c'est difficile de trouver des marques éthiques ou on ne les connaît pas.

[CC] T'arrive-t-il de vendre sur Vinted ?

[CP] Oui.

[CC] Pourquoi ?

[CP] Pour me faire des sous pour acheter des vêtements.

[CC] Tu as vendu quoi ?

[CP] Ce qui était trop petit et ce qui ne me plaisait pas. Il y a pas mal de choses que je gardais parce que je ne savais juste pas quoi en faire.

[CC] Donc avant Vinted, tu gardais juste tes articles ?

[CP] Ouais.

[CC] Tu ne les donnais pas ?

[CP] Ce qui était trop petit, je les donnais à mes cousines.

Impact sociétal (Qualité des dons)

[CC] Donnes-tu tes vêtements dans les bulles à vêtements autour de chez toi ou directement dans les magasins tels que Terre, Oxfam, la Croix Rouge... ?

[CP] Oui encore maintenant quand c'est des trucs vraiment où tu as des trous, où si c'est rafistolé.

[CC] Et donc les vêtements de bonne qualité tu les vends sur Vinted et le reste que tu ne sais pas vendre tu donnes dans les bulles à vêtement ?

[CP] Oui. La dernière fois que j'ai fait un tri, j'ai fait un tri de choses que je pouvais mettre sur Vinted que je pouvais vendre à un prix correct. Un tri de ce qui était encore bien mais que je n'arriverais pas à vendre sur Vinted parce qu'il y avait un petit rafistolage donc ça c'était pour la bulle. Et puis le sac poubelle pour la poubelle.

Engagement envers la consommation responsable

[CC] Que penses-tu de la crise climatique et sociétale que nous traversons actuellement ?

[CP] C'est la catastrophe. Je n'y pense pas sinon je déprime. Je suis dans le déni total.

[CC] Et tu t'es déjà renseigné sur le sujet ?

[CP] Oui mais à chaque fois que je me renseigne je ne suis pas bien après donc j'ai arrêté. Je sais que c'est la merde et qu'il n'y a rien qui bouge. Et je regarde encore des reportages hein. Je suis l'actualité, je me renseigne mais ça me déprime.

[CC] Ton mode de consommation s'est-il éloigné des canaux traditionnels pour cette raison ?

[CP] Oui. Dès que je suis arrivée en kot j'ai essayé de faire du sans déchet. Au patro aussi. Et ici je vais avoir mon appartement et j'essaie d'acheter que des choses qui vont être utiles et qui vont limiter les déchets.

[CC] Au quotidien, tu fais des petits gestes pour changer les choses à ton échelle ?

[CP] J'essaie d'acheter des choses durables, qui n'ont pas beaucoup de déchets. Par exemple, ici j'essaie de trouver un bon liquide vaisselle, écologique et économique. Parce que je suis à fond pour l'écologie et l'environnement mais parfois le prix c'est exagéré.

[CC] Trouves-tu que ces petites gestes du quotidien peuvent faire changer les choses ?

[CP] J'ai beaucoup d'espoir mais je sais qu'au fond c'est pas moi qui vais sauver la planète.

[CC] Trouves-tu que ta façon de consommer a un impact sur autrui ? Trouves-tu que tu peux améliorer le bien-être des travailleurs par exemple ?

[CP] Je ne sais pas. Je ne suis pas une influenceuse. Je ne suis pas quelqu'un qui va imposer mes idées.

[CC] Trouves-tu que l'industrie de la mode joue un rôle dans cette crise ?

[CP] Énormément. C'est pour ça que Vinted, je trouve que l'idée était géniale mais ça perd de son objectif.

[CC] Oui au début c'était peut-être plus honorable et puis maintenant avec les publicités et l'adhésion en masse, tu as tout et n'importe quoi.

[CP] Oui et puis ce système de zone géographique et de pays ça m'embête beaucoup.

[CC] Que ça s'étende autant ?

[CP] Oui parce que du coup tu as juste à faire venir tes vêtements neufs en bateau quoi. Surtout des petits colis qui voyagent de pays en pays.

[CC] Après tu as des centrales de collecte et tout ça donc c'est quand même groupé mais clairement ce n'est pas neutre.

[CP] C'est pour ça que j'aime bien la livraison Homerr avait fait.

[CC] Comment caractériserais-tu ta consommation de vêtements à l'heure actuelle ?
Modérée, excessive, ... ?

[CP] Modérée.

[CC] Changerais-tu quelque chose à ta consommation actuelle d'articles de mode ?

[CP] Hmm j'aimerais bien acheter plus éthique mais il faut un budget plus élevé. Mais pour le moment ça ne sera pas d'actualité

[CC] As-tu entendu parler de l'impact environnemental et éthique de la fast-fashion ?

[CP] Oui.

[CC] Te renseignes-tu régulièrement sur le sujet ?

[CP] Oui ça me déprime.

[CC] Depuis quelques années, le concept de consommation responsable a fait surface, pour toi, comment définirais-tu la consommation responsable ?

[CP] C'est regarder les origines. La durabilité. C'est bien d'acheter un vêtement pas cher mais s'il dure un mois c'est pour la poubelle.

[CC] En théorie, la consommation responsable, tu as 3 grands axes. L'axe écologique donc tout ce qui est durabilité des articles, pas de surconsommation ; l'axe éthique avec le bien-être des travailleurs et à côté tu as l'aspect préservation de la planète pour les générations futures.

[CP] Ok.

[CC] Et donc dans le secteur de la mode, comment traduirais-tu ce comportement responsable ?

[CP] Ben les friperies.

[CC] Plutôt du coup la seconde main ?

[CP] Oui mais en magasin. Pas forcément Vinted. Parce que Vinted a des avantages mais ça perd les avantages écologiques. L'idée est toujours bonne. C'est toujours mieux ça que Shein.

[CC] Tu trouves que ça tombe un peu dans les travers du truc ?

[CP] Oui ça tombe encore une fois dans le commercial. Les profits, les profits, comme tout. Comme toute idée de base qui est bonne, ça finit en greenwashing. Ça me désespère.

[CC] La seconde main connaît un véritable regain de popularité ces dernières années et particulièrement ces derniers mois, qu'en penses-tu ? Comment te situes-tu par rapport à cela ?

[CP] Je trouve que c'est très bien. Mais il ne faut pas qu'on tombe dans le greenwashing.

[CC] Pour toi il faut l'utiliser avec modération ?

[CP] Oui c'est ça car faire des colis Vinted toutes les semaines, tous les jours, c'est toujours mieux que de faire un shopping de malade mais alors il faut essayer de faire des lots, de regarder d'où ça vient. Quand ça vient d'Espagne, je trouve ça aberrant.

[MOT DE CONCLUSION]

[CC] Avant de clôturer cet entretien, je vais te poser 3 dernières petites questions.

[CC] Vinted-a-t-elle fait évoluer ton mode de consommation ?

[CP] Euh oui.

[CC] Depuis que tu fréquentes Vinted, trouves-tu que tu fréquentes moins la filière du neuf ?

[CP] Euh ça m'a donné envie d'aller dans les friperies mais il faut que je trouve quelque chose de pratique pour y aller.

[CC] Donc toi ça t'a donné envie d'acheter en seconde main et tu veux tester autre chose ?

[CP] Ouais. J'aimerais bien continuer et être encore plus éthique en allant dans des petites friperies à Bruxelles.

[CC] Depuis que tu fréquentes Vinted, trouves-tu que tu fréquentes moins les autres canaux de seconde main ?

[CP] J'allais juste une fois de temps en temps quoi. Maintenant justement ça me donne envie d'y aller plus. Quand j'aurais un budget, j'irai faire un tour à Bruxelles.

[CC] Vinted a-t-il changé la donne en matière de seconde main pour toi ?

[CP] Au niveau vêtement oui. Ça a facilité beaucoup les choses. C'est moins de jugement maintenant quand tu achètes quelque chose de seconde main.

[CC] Vinted a-t-elle modifié l'image que tu avais de la seconde main ? Et de quelle manière précisément ?

[CP] Ouais je trouve. En bien parce que ça l'a banalisée. Alors qu'avant c'était pour les gens qui n'avaient pas de sous.

[CC] Donc tu trouves que Vinted c'est un peu un nouveau canal de seconde main sans l'aspect revenu modeste ?

[CP] Oui c'est ça. Je pense que tout le monde est dessus.

[CC] Nous sommes désormais à la fin de cet entretien. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé. Les informations que tu m'as fournies me seront précieuses.

[CC] Avant que nous nous quittions, souhaites-tu ajouter quelque chose qui n'aurait pas été abordé jusqu'à présent ?

[CP] Courage.

[CC] En te remerciant une dernière fois, passe une bonne journée.

Informant n° 8

Anaïs

28 juin 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[C] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer environ 1 heure. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Bien entendu, tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

[C] As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[A] Non

[C] Avant que nous commençons, acceptes-tu que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[A] Oui

Thème 1 : A propos de vous

[C] Pourrais-tu te présenter en quelques mots ?

[A] Je m'appelle Anaïs, je suis étudiante en bio-ingénieur en 3^e année et j'habite à la campagne à Lessines.

[C] Quelles sont les valeurs qui te guident dans les choix que tu effectues dans ta vie de tous les jours ?

[A] En général, j'essaie d'éviter les produits qui viennent de Chine même si ce n'est pas trop possible. Je ne sais pas trop, je n'ai pas vraiment de valeurs.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] Quel est le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[A] C'est sur Vinted. C'est deux top Pigalle.

[C] Et c'était quand ça ?

[A] Il y a deux semaines environ.

[C] Et est-ce que c'était un achat planifié ?

[A] Oui car je voulais des tops pour partir en vacances.

[C] Et donc c'était pour toi ?

[A] Oui.

[C] Quand tu réalises tes achats de vêtements ou d'articles de mode, quelles sont les principes qui te guident ? A quoi fais-tu attention ?

[A] En vrai je ne regarde pas tellement l'origine car il faut trop de recherches.

[C] En général, où achètes-tu tes vêtements, chaussures et accessoires ? Pour quelles raisons ?

[A] Là, c'est plus sur Vinted mais avant c'était en magasin pendant les soldes. Plutôt sur Vinted pendant l'année et les soldes en magasin.

[C] Pourquoi ?

[A] Ce n'est pas que j'ai vraiment besoin de vêtements, c'est plus pour me faire plaisir qu'acheter des vêtements pour m'habiller quoi parce que j'en ai déjà.

[C] A quelle fréquence achètes-tu des vêtements, chaussures et accessoires ?

[A] je dirais tous les mois sur Vinted.

[C] Qu'achètes-tu le plus souvent ?

[A] Des pantalons, t-shirt, pulls. Pas des chaussures car il faut qu'elles soient neuves et ce n'est pas très intéressant ; les chaussures c'est plutôt aux soldes.

[C] Quel part de votre budget mensuel accordez-vous à votre garde-robe ?

[A] Pas trop quand même, pas plus de 50 euros par mois.

[C] Ton comportement d'achat dans ce secteur a-t-il évolué ces dernières années ?

[A] Ben oui, avant j'achetais pas du tout sur Vinted. Ça fait deux ans je crois que je suis sur l'application. Au début, je n'achetais pas beaucoup et depuis une année j'achète plus, surtout depuis le confinement.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[C] Je vais te montrer un petit extrait issu de Sept à Huit Life.

[EXTRAIT VIDEO SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022]

[C] Que penses-tu de cet extrait ?

[A] C'est bien de faire ça mais il faut voir l'état des vêtements. S'ils ont été beaucoup portés ou pas. Mais si c'est en magasin, ça doit être correct. Mais du coup oui c'est bien.

[C] Et est-ce que toi tu pourrais faire la même chose ?

[A] Bah j'aime bien aussi parfois m'acheter des nouveaux vêtements, qui n'ont pas été portés. Ça dépend aussi ce sont des vêtements pour quelle occasion ; si c'est pour un mariage ou une grande sortie, c'est mieux d'avoir de nouveaux vêtements mais dans la vie de tous les jours c'est bon.

[C] Pourrais-tu me citer les 2-3 mots qui te viennent à l'esprit pour définir le marché de la seconde main ?

[A] Recycler donc ne pas gaspiller et moins cher.

[C] Si tu devais définir la seconde main à une personne qui ne connaît pas le concept, comment le ferais-tu naturellement ?

[A] C'est quand tu as des vêtements que tu portes plus mais qui sont encore en bon état, pas quelque chose de troué, sale ou usé. Et ces vêtements, tu peux les revendre à d'autres personnes pour leur donner une seconde vie.

[C] L'image de la seconde main a beaucoup évolué au cours de l'histoire. Au 20^e siècle, les acheteurs de seconde main étaient vus comme des personnes avec des revenus modestes, que penses-tu de cette affirmation à l'heure actuelle ?

[A] Ben ça peut être dans l'esprit de certaines personnes. Ceux qui sont plus riches peuvent penser ça mais je trouve que cela se perd et que l'on a plus vraiment cette idée-là. Et que justement la société a plutôt idée de recycler et de pas gaspiller les vêtements et faire des achats massifs. Beaucoup de gens pensent maintenant à faire de la seconde main alors qu'avant c'était moins bien vu.

[C] Et donc toi, tu as déjà vu un changement ?

[A] Oui j'ai que 20 ans mais il y a cinq, six ans c'était moins bien vu d'acheter en seconde main qu'aujourd'hui. Et il n'y avait pas les plateformes pour le faire. Il y avait quand même les magasins mais c'était moins bien vu que maintenant je trouve. La société a quand même changé sa manière de penser.

Habitudes d'achat en seconde main

[C] Et tu, achètes-tu des articles de seconde main ?

[A] Oui.

[C] Depuis quand ?

[A] Depuis environ deux ans avec Vinted. Avant, j'ai déjà acheté en brocante mais c'est rare quoi. Avec l'application, tu peux chercher ce que tu veux tandis qu'en brocante c'est juste ce qu'il y a.

[C] Y-a-t-il une raison particulière qui t'a fait adopter l'achat de seconde main ?

[A] Au début, je me suis inscrite sur l'application pas pour vendre des trucs mais pour voir ce qu'il y avait et puis j'ai commencé à vendre mes premiers articles et après, j'ai commencé à acheter. Parce que c'était moins cher qu'en magasin et c'étaient des choses dont j'avais envie donc voilà.

[C] Quels articles achètes-tu en seconde main ?

[A] Des vêtements principalement.

[C] Où achètes-tu tes articles de seconde main ? En sachant que tu as les friperie, dépôt-vente, magasin de type Oxfam, sites internet de vente de particulier à particulier, brocante, vide-greniers...

[A] Moi c'est Vinted surtout.

[C] Tu n'as jamais été dans d'autres ?

[A] Brocantes oui. Friperie non. Je trouve qu'en friperie tu as moins de choix. En friperie tu ne peux pas vraiment y aller avec une idée de quelque chose que tu veux, tu vas en magasin et tu choisis ce qu'il y a quoi.

[C] Mais donc quand tu penses à tes achats de vêtements c'est plus Vinted ?

[A] Oui.

[C] Donc toi tu n'utilises pas les friperies, les dépôts-ventes. Les magasins de type Croix-Rouge ?

[A] Non.

[C] D'autres sites internet de vente de seconde main que Vinted ?

[A] Bah en fait il y en avait avant mais ils ont disparu. Ils ont été rachetés par Vinted. Il y avait United Wardrobe mais ça a été repris par Vinted. Et il y a aussi leboncoin mais c'est je trouve que c'est moins fiable parce que c'est plus général et moins sur la mode.

[C] Donc ce qui te plaît sur Vinted c'est que c'est ciblé Vinted ?

[A] Ouais. Et puis après je ne sais pas trop comment fonctionne leboncoin.

[C] Quand tu vas citer les avantages et les inconvénients de la seconde main, est-ce que tu vas penser directement à Vinted ou aux autres canaux ?

[A] bah je pense surtout Vinted car c'est cela que j'utilise le plus au quotidien.

[C] Donc, il y a des questions qui vont se chevaucher et je ne vais pas te poser plusieurs fois si tu penses directement à Vinted. Pour toi, c'est quoi les avantages que tu trouves aux canaux de seconde main par rapport aux canaux de première main ?

[A] Le prix clairement.

[C] Et tu en vois d'autres ?

[A] Le vrai avantage c'est quand même le prix. Hmm il y aussi le fait que ce soit écologique mais après tu as aussi le transport donc ce n'est pas forcément non plus hyper écologique car c'est ton petit colis qui fait un long voyage juste avec ton petit t-shirt. Il y a quand même l'écologie au fond même si ce n'est pas parfait non plus.

[C] Est-ce que tu vois des inconvénients ?

[A] Les arnaques. Et les produits qui arrivent et qui sont censés être de bonne qualité et qui au final ne le sont pas. Et aussi parfois le service après-vente n'est pas très très bien.

[C] A quelle fréquence réalises-tu des vêtements et des articles de mode d'occasion ?

[A] Deux à trois fois par mois.

[C] Quel budget dépenses-tu en seconde main mensuellement pour ce type d'articles ?

[A] J'avais dit plus ou moins 50 euros.

[C] Oui mais tu m'avais dit 50 euros pour tous tes vêtements ?

[A] Mais quand j'achète en magasin, c'est maman qui paie car je ne suis pas indépendante financièrement. Alors que quand je fais mes achats sur Vinted c'est plutôt pour moi et avec mon argent de poche. Donc les 50 euros c'est de mon argent de poche.

[C] Et tu dépenses tout sur Vinted ?

[A] Cela dépend de qu'est-ce que j'ai envie à ce moment-là. Et de qu'est-ce que je vais acheter. Parfois ça peut dépasser 50 euros et parfois j'achète pour dix euros et parfois pas du tout sur le mois. Donc ça dépend de ce qu'il y a sur la plateforme et de mes besoins.

[C] Pour qui sont les articles que tu achètes ?

[A] En général, c'est pour moi.

[C] Offrirais-tu de la seconde main en cadeaux ?

[A] Oui je pourrais mais il faut que ce soit en très bon état voire neuf.

[C] Oui tu n'aimerais pas offrir quelque chose qui est déjà abîmé ?

[A] Ouais ça non. Il faut que ce soit neuf ou jamais utilisé.

[C] Y-a-t-il des articles que tu n'achèterais pas en seconde main ?

[A] J'ai acheté une fois des chaussures qui avaient été mises. Et je ne veux plus acheter ça parce que ce n'est pas agréable car ça prend la forme du pied de la personne. Les vêtements non pas spécialement mais ouais les chaussures. Parce qu'après c'est vite abimé quoi.

[C] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un article de seconde main ?

[A] Bah, depuis que j'ai eu un problème avec Vinted, je dirais 30 euros parce que tu as une limite jusque 25 euros ou tu es remboursée, après plus.

[C] Ah ça ça dépend des transporteurs. UPS c'est 85 euros.

[A] Ah ok. Il faut que je regarde aussi les avis des gens, s'ils ont pas beaucoup d'avis ou de mauvais avis, je préfère pas prendre ou pas des sommes élevées. Donc, max 30 à 40 euros car après je trouve qu'autant l'acheter en magasin et pas sur Vinted quoi.

[C] Tu disais que tu regardais le système d'évaluation. Qu'en penses-tu ?

[A] Ouais mais quand il y en a plusieurs.

[C] Pas une ?

[A] Oui une évaluation ça ne veut rien dire.

[C] Et donc tu regardes toujours les évaluations avant d'acheter ?

[A] Avant, je ne regardais pas mais maintenant oui depuis que j'ai eu un souci.

Thème 4 : Vinted

[C] Je vais te montrer un petit spot pour illustrer Vinted.

[SPOT PUBLICITAIRE VINTED]

[C] Donc ça c'est une petite pub de Vinted. Donc toi tu connais la plateforme ?

[A] Oui.

[C] Via quel moyen as-tu connue la plateforme Vinted ?

[A] Ah oulalah. Je pense que c'est avec les réseaux sociaux, par des influenceuses et du coup j'ai commencé à regarder.

[C] Donc tu es membre de la plateforme ?

[A] Oui.

[C] Quelles sont les raisons pour lesquelles tu as choisi de t'y inscrire ?

[A] Au début, c'était pour regarder ce qu'il y avait et puis j'ai commencé à vendre des articles et à en acheter.

[C] Donc tu penses quoi du spot publicitaire ?

[A] Je crois qu'on le voit trop à la télé. Et cela devient gavant car c'est toujours le même spot publicitaire.

[C] Et toi tu trouves que ça reflète ton comportement de consommation ou pas du tout ?

[A] ça donne juste une idée mais ça n'explique pas la plateforme. C'est juste pour être vendeur. La pub est vraiment marketing.

[C] Comment décrirais-tu la plateforme Vinted à un ami ?

[A] C'est une plateforme où tu peux trouver les vêtements que tu souhaites en faisant des recherches. Et oui voilà.

Habitudes d'achat sur la plateforme

[C] T'arrive-t-il d'acheter sur Vinted ?

[A] oui principalement pour moi.

[C] Dans les raisons tu m'as dit le prix ?

[A] Et j'avais dit écologie, le fait de réutiliser les vêtements.

[C] Mais en second plan plus tôt ?

[A] Oui c'est d'abord le prix et puis le reste.

[C] Dans les raisons qui te poussent à ne pas acheter sur Vinted, tu m'as dit les arnaques et tout ça ?

[A] Oui.

[C] Tu n'as encore jamais acheté de cadeaux sur Vinted ?

[A] Non mais je pourrais le faire si ce n'est pas utilisé quoi. C'est juste que souvent, je m'y prends trop à la dernière minute et le temps que le colis arrive c'est trop tard.

[C] Y-a-t-il des articles que tu ne veux pas acheter sur Vinted ? Tu m'as dit les chaussures. Tu vois d'autres choses ?

[A] Comme ça non. Ce sont vraiment les chaussures.

Dimension économique

[C] Donc ton budget Vinted par rapport à ton budget d'habillement total, tu m'as dit que ça pouvait être 100% du budget. Tu as une idée de ratio ?

[A] Bah souvent au magasin ça coute plus cher donc tu arrives à des prix vite plus élevés.

[C] Tu m'avais dit 50 euros. Donc par mois, tu dépenses combien en neuf et combien sur Vinted ?

[A] Bah souvent je n'achète pas beaucoup en magasin pendant l'année. Donc c'est vraiment pendant les soldes et là ça peut aller jusqu'à 200 euros. Mais pendant l'année ce n'est vraiment jamais au magasin ou alors c'est parce qu'il me faut vraiment quelque chose et que c'est urgent et que je dois l'avoir maintenant quoi.

[C] Donc quand tu penses aux 50 euros, c'est 100% de Vinted hors période des soldes ?

[A] Oui.

[C] Dans tes dépenses en articles d'occasion chaque mois, quelle part prend les articles achetés sur Vinted ?

[A] Je n'achète pas dans d'autres canaux d'occasion.

[C] Pour la somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat sur la plateforme, tu m'as dit 30-40 euros ?

[A] Oui.

[C] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués en magasin de première main ? Avais-tu cette vision des choses avant de t'inscrire sur la plateforme ?

[A] Oui cela me paraît plus cher en magasin depuis que j'achète sur Vinted. Déjà avant j'achetais principalement pendant les soldes mais depuis Vinted, tu te rends compte que c'est moins cher sur Vinted que pendant les soldes. Tu peux avoir des vêtements vraiment neufs, très bien comme si tu l'avais acheté en magasin mais pour un prix qui est moindre qu'en magasin.

[C] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués dans les autres canaux d'occasion ? Avais-tu cette vision des choses avant de t'inscrire sur la plateforme ?

[A] Bah dans les brocantes, ce sont souvent des vêtements qui ne sont pas de très bonne qualité et tu n'as pas beaucoup de choix. Et parfois, pour des pièces correctes, les gens demandent beaucoup pour ce que c'est et en profitent. Donc plus intéressant sur Vinted car tu peux trouver plusieurs personnes qui peuvent proposer même article avec des prix différents. Tu as beaucoup de choix quoi.

[C] T'arrive-t-il de discuter du prix avant d'acheter un article ?

[A] Oui souvent.

[C] Tu le fais tout le temps ?

[A] Bah au moins pour parler avec la personne et même si elle refuse, je peux parfois l'acheter au prix proposé. Souvent, je fais une offre un peu moins chère pour voir si elle est connectée. Parfois, la personne n'est plus active sur le site et si tu l'achètes, tu ne recevras jamais l'article car il ne sera pas envoyé mais tu es remboursée.

[C] As-tu des techniques et astuces pour faire des « bonnes affaires » sur Vinted ?

[A] Il faut toujours tenter de faire une offre sauf si on voit que l'article est beaucoup trop liké, qu'il y a beaucoup de gens intéressés, là on est mieux de directement acheter si c'est quelque chose que tu veux et que la personne a de bons commentaires, des bons avis sur elle.

[C] Que penses-tu du rapport qualité prix des articles vendus sur Vinted ?

[A] Souvent c'est bien. Mais il y a quelques exceptions. Parfois tu peux avoir des articles bien décrits qui au final ne sont pas très bien.

[C] Donc tu dirais que c'est variable ?

[A] Ouais. Mais souvent il y a beaucoup de personnes qui sont correctes mais il y a quelques-unes qui ne le sont pas. Mais ce sont souvent des exceptions. C'est pour ça qu'il faut regarder les commentaires des gens, voir si ce qui est mis sur leur profil correspond vraiment à ce qu'ils vendent.

[C] Plutôt en regardant les évaluations alors ?

[A] Ouais.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue (Utilité fonctionnelle)

[C] Comment utilises-tu la plateforme Vinted ? Tu fais des recherches ou tu flânes sur la plateforme ?

[A] Souvent, j'ai des recherches qui sont déjà faites de ce dont j'ai envie pour le moment ou alors je fais une recherche. Là, je suis en examen et je n'ai pas trop le temps de regarder pour les vêtements et cela fait un mois que j'ai plus trop regardé Vinted. Souvent, c'est par rapport aux articles que je veux. Pour le moment, je veux des hauts et je sélectionne dans les critères puis je checke plusieurs fois tous les jours. Mais parfois, cela m'arrive de regarder le fil d'actualité aussi.

[C] Quand tu as peut-être plus le temps aussi ?

[A] Oui c'est ça. Sinon je regarde juste les recherches.

[C] Que penses-tu de l'interface d'utilisation de Vinted ? Tu utilises sur pc ou sur mobile ?

[A] J'utilise les deux. Je trouve que la plateforme est bien mais parfois pour les recherches, cela pourrait être plus précis. Parce que les personnes ne mettent pas toujours les mêmes mots dans les annonces. Pour les recherches, c'est parfois gilet, cardigan ou blazer et si tu cherches quelque chose de précis, tu peux ne pas le trouver ou passer trop de temps pour le trouver en faisant des recherches trop larges et ce n'est pas assez ciblé sur ce que tu veux. Alors tu tombes sur un grand nombre d'articles et pas nécessairement ce que tu veux.

[C] Et donc tu trouves que les gens ont tendance à mal utiliser les catégories d'article ?

[A] ça arrive oui mais souvent les gens ne décrivent pas bien leur article et peu de description dans l'espace où tu peux écrire. Souvent ils mettent juste « bon état » ou quelque chose

comme ça et ce n'est pas très bien décrit. Les défauts sont mal expliqués. La recherche pourrait être plus précise quoi.

[C] Donc tu trouves parfois que les gens ne prennent pas assez le temps de bien décrire ?

[A] Oui mais après je peux comprendre car moi aussi je ne m'amuse pas à faire une description très complète. C'est juste l'article et puis voilà quoi.

[C] Es-tu satisfait des fonctionnalités proposées par l'application ?

[A] Elles sont correctes mais ils pourraient les améliorer.

[C] Et la plateforme tu la trouves plaisante à utiliser ?

[A] Oui moi je trouve qu'elle est chouette.

[C] Que penses-tu des services intégrés dans la plateforme comme le paiement différé ou l'envoi de colis ?

[A] Le fait qu'il ne soit pas payé directement est très bien. Il faut que s'il y a un problème le service Vinted intervienne. Dans ce service, les personnes n'écoutent pas toujours ce que tu leur dit et cela doit être dans des catégories très classées par rapport à leurs problèmes. Et quand tu n'es pas dans leurs catégories, il n'y a pas vraiment de solution pour toi. Après, j'ai déjà eu les deux cas aussi. Le cas où c'était un colis perdu et au final j'avais été remboursée parce que je n'avais jamais reçu l'achat. Il y a du bien et du pas bien.

[C] Ces nouveaux services ont-ils été un facteur déterminant dans l'utilisation de la plateforme pour toi ?

[A] Oui je trouve que c'est quand même important que l'argent ne soit pas donné directement car si jamais il y a un problème on peut au moins essayer de faire quelque chose même si ce n'est pas toujours bien fait. Qu'au moins il y ait une protection quoi.

[C] Donc sans protection acheteur tu n'achèterais pas ?

[A] Oui ça serait trop vite des arnaques et ça serait trop facile.

[C] Que penses-tu de la diversité d'articles dans le catalogue ?

[A] Je trouve qu'il y a pas mal de choix parce qu'il a beaucoup de gens qui utilisent l'application.

[C] Il y a 100 000 millions d'articles. Ça t'étonne ?

[A] Non.

[C] Tu ressens qu'il y a autant d'articles ?

[A] Oui quand tu fais des recherches, tu vois vite qu'il y a beaucoup d'articles donc ce n'est pas étonnant je trouve.

[C] Es-tu satisfait de la diversité des tailles disponibles sur la plateforme ?

[A] Je regarde généralement que pour ma taille mais j'ai une taille assez basique. Il y a beaucoup de gens qui ont cette taille là et voilà.

[C] Trouves-tu toujours ce que tu cherches la plateforme ?

[A] Non.

[C] Et alors quand tu ne trouves pas tu fais quoi ?

[A] Bah j'attends. Parce que les gens mettent au fur et à mesure. Je garde les recherches et regarde de temps en temps les articles qui sont ajoutés, si jamais il y aurait l'article que je veux.

[C] Et tu peux attendre longtemps ?

[A] Ouais. Ça dépend de si j'ai besoin de quelque chose d'urgent mais c'est plutôt pour checker car souvent c'est quelque chose pour me faire plaisir et pas quelque chose d'essentiel pour continuer ma vie.

[C] Et quand tu ne trouves pas et que c'est essentiel, tu vas aller acheter en neuf ?

[A] Oui. Si j'en ai vraiment besoin oui.

[C] Et tu ne vas pas essayer de changer ta recherche ?

[A] ça pourrait. Je suis assez large dans ma recherche sur une marque ou un type d'article, je ne vais pas à la couleur précise quoi.

[C] Comment trouves-tu les catégories et les filtres mis à disposition par Vinted ?

[A] C'est déjà pas mal mais ils peuvent faire mieux.

[C] Et aussi que les gens rangent peut-être mal leurs articles ?

[A] Oui ça ça arrive aussi. J'ai déjà eu un article qui a été signalé car il était mal classé alors qu'il était bien mis. J'ai aussi une copine qui vendait des rouges à lèvres. Et c'était à chaque fois des rouges à lèvres de la même marque mais des teintes différentes et elle a été reconnue comme spam car c'était à chaque fois un rouge à lèvres de la même marque mais ce n'était pas la même teinte. Et du coup elle a été reconnue comme spam et son compte a été bloqué pendant quelques jours. Et après elle a du faire des démarches pour le débloquent.

[C] T'arrive-t-il de faire des comparaisons d'articles sur la plateforme ?

[A] Oui quand même. Souvent, je like plusieurs articles qui m'intéressent par rapport au prix et à la qualité si c'est bon état, très bon état ou neuf et je choisis par rapport à cela. Donc oui je regarde plusieurs à la fois.

[C] Et donc toi tu serais plutôt à acheter un vêtement un peu plus cher mais avec une qualité meilleure ? Ou le moins cher qu'importe la qualité ?

[A] Je préfère très bon état par rapport à bon état. Entre très bon état et neuf ça dépend. C'est mieux neuf mais cela ne me dérange pas très bon état. Souvent, je n'achète pas bon état. Je trouve que tu es moins satisfaite quand c'est juste en bon état surtout que certaines personnes mettent en bon état et ne justifient pas les défauts et alors tu as la surprise en découvrant le truc.

[C] Passes-tu du temps à chercher les articles que tu souhaites acheter ?

[A] Je pense qu'au début tu dis non mais qu'après tu te rends compte que tu as passé beaucoup de temps sur l'application. Au final, oui.

[C] Combien de temps cherches-tu un article avant de passer à l'achat ?

[A] Je dirais un quart d'heure.

[C] Comment évalues-tu cet effort de recherche ? Pénible,... ?

[A] Au début c'est chouette mais quand tu as fait beaucoup de pages et que tu ne trouves pas ce que tu veux, c'est ennuyant et c'est à ce moment-là que t'aimerais que les recherches soient plus spécifiques pour trouver plus facilement et passer moins de temps inutilement quoi.

Caractéristiques des articles achetés

[C] Quelles types de vêtements et accessoires de mode y achètes-tu ?

[A] Pantalons, pulls, tops et pas de chaussures. Les chaussures j'achète plus neuf. Et puis ça revient vite cher quand ce sont des marques et les gens exagèrent avec les prix. Et pour acheter un truc cher alors autant l'acheter en magasin.

[C] Comment choisis-tu les articles que tu achètes ? Lorsque que tu cherches un article, quels sont les critères que tu prends en compte avant de procéder à l'achat ?

[A] Il doit être en très bon état ou neuf, les commentaires et le prix.

[C] Es-tu motivé par un besoin spécifique, est-ce pour suivre les nouvelles tendances ou encore par envie de compléter votre garde-robe ?

[A] Bah c'est un peu des trois. Un peu moins pour le besoin car j'ai tout le temps des vêtements dans ma garde-robe donc je n'en ai pas vraiment besoin mais j'aime bien renouveler ma garde-robe, avoir des nouveaux vêtements etc.

[C] Tu aimes bien renouveler toi ?

[A] Oui sinon tu as l'impression de toujours t'habiller pareil. Ça fait plaisir de changer de vêtements et d'avoir de nouveaux vêtements.

[C] Et tu trouves justement que Vinted c'est un moyen facile pour renouveler sa garde-robe.

[A] Oui. Je peux revendre ce que je n'aime pas et puis acheter sans devoir forcément aller en magasin. Tu peux juste regarder de chez toi si tu as envie de quelque chose. Après tu peux aussi le faire avec les sites en ligne mais c'est tout de suite plus cher. Voilà.

[C] Recherches-tu des vêtements que tu avais repérés en magasin ?

[A] Oui cela m'est déjà arrivé.

[C] Cherches-tu des pièces uniques ou originales ?

[A] Non souvent j'ai une idée de ce que j'ai envie plutôt que chercher quelque chose qui est unique. Je prends des marques que j'aime bien.

[C] Cherches-tu des pièces Vintage ?

[A] Non je ne mets pas ça.

[C] Achètes-tu des vêtements qui te rappellent des souvenirs particuliers ? Une jupe quand tu étais plus jeune ou quoi ?

[A] Non plus.

[C] Cherches-tu à racheter des pièces que tu possédais déjà mais qui sont abîmées ?

[A] Oui cela m'est déjà arrivé.

[C] Tu le fais souvent ?

[A] C'est rare, c'est quelque chose que j'aimais bien mais qui s'est trop vite usé.

[C] Trop vite ou parce que tu l'as beaucoup porté ?

[A] Que je l'ai beaucoup porté.

[C] Achètes-tu des pièces dans le but de les customiser par la suite ou pour récupérer le tissu ?

[A] Non, pas le temps et le courage de passer du temps à le faire.

[C] Quels sont tes impératifs sur l'état des articles achetés ?

[A] Souvent très bon état au moins ou neuf.

[C] Tu vas aussi parfois vers des articles dans un état inférieur ?

[A] J'ai déjà acheté en bon état mais c'était moins bien. Je suis souvent déçue quand j'ouvre le colis car c'est de moins bonne qualité. Ça se voit qu'il a été porté, que c'est usé, les vêtements sont boulochés. Voilà.

[C] ça te fait peut-être penser au mauvais aspect de la seconde main ?

[A] Ouais.

[C] As-tu des appréhensions quant à l'hygiène de certains articles ?

[A] Les chaussures car ça prend l'empreinte du pied et ce n'est pas agréable.

[C] Et les sous-vêtements

[A] J'en ai déjà acheté mais pour les culottes c'est obligatoire d'être neuf, les soutiens-gorges doivent être en très bon état sinon bon état je n'achète pas.

[C] Achètes-tu des vêtements de fast-fashion (Zara, Mango, H&M, Shein,...) sur Vinted ou plutôt des vêtements de marque (Levis,...)

[A] Les deux. A Bershka j'ai déjà pas mal acheté, Zara ça m'est déjà arrivé. C'est un peu des deux.

[C] Et si tu devais donner un pourcentage ?

[A] 50-50.

[C] Et tu m'as dit Bershka pour la fast-fashion, tu l'achètes aussi en magasin neuf ?

[A] Ben en vrai en magasin je n'y vais pas souvent car ce n'est pas tout près de chez moi. Donc Vinted ça me permet d'acheter des choses où je n'aurais pas forcément été en magasin acheter.

[C] Acheter Bershka dans d'autres canaux d'occasion, vu que tu n'achètes pas dans d'autres canaux, ça ne t'est jamais arrivé ?

[A] Non.

[C] Achètes-tu des vêtements de marque ?

[A] Oui.

[C] Lesquelles ?

[A] Levis, Pigalle, Only.

[C] Avais-tu l'habitude d'acheter ces marques dans les canaux du neuf ?

[A] Levis non car c'est trop cher. J'ai acheté une fois un Levis à 60 euros en solde mais alors tu as peur de le porter et de faire une tâche. Le prix neuf à 120 euros est trop élevé. Et Only j'achète aussi en magasin.

[C] Donc pour les marques, dès que ça dépasse un certain prix, tu n'achètes pas en neuf ?

[A] Oui si c'est un sac, tu peux donner plus d'argent. Mais mettre plus de 100 euros pour un pantalon c'est exagéré.

[C] Avais-tu l'habitude d'acheter ces marques dans d'autres canaux d'occasion ? Non pour toi ?

[A] C'est ça.

[C] Vinted t'a-elle fait découvrir de nouvelles marques que tu ne consommais pas auparavant ?

[A] Oui. Vintage Dressing.

[C] Et tu les découvres comment ?

[A] En regardant un peu dans le fil d'actualité etc ou quand tu fais une recherche sans marque. Mais après le problème avec ça c'est que tu ne sais pas comment ça taille, tu ne sais pas la taille que tu as besoin.

[C] Et toi tu tentes parfois le coup ?

[A] Oui surtout quand je vois que beaucoup de gens sont intéressés parce que je me dis que ça ne sera pas trop compliqué à revendre. Parce que parfois tu l'achètes et tu ne sais pas le revendre si ça ne va pas.

[C] Et donc toi quand tu achètes un vêtement et qu'il ne va pas, ton premier réflexe c'est de le revendre sur Vinted ?

[A] Oui.

[C] Tu n'essaies jamais de le donner à tes amis ou autre ?

[A] C'est compliqué de trouver des personnes qui ont envie de ça, qui aiment bien ça et que ça leur va. Le plus facile c'est de revendre.

[C] La plateforme est-elle un moyen de te permettre d'acheter des articles que tu ne pouvais pas acheter neufs (luxe, magasin non présent en Belgique,...) ?

[A] Oui notamment pour les jeans Levis car je trouve ça cher ou pour des magasins qui ne sont pas proches de chez moi comme Bershka.

[C] As-tu profité de Vinted pour remplacer tes vêtements de moins bonne qualité par des vêtements de marque de meilleure qualité ?

[A] Niveau qualité non je ne pense pas.

Caractère social et communautaire (Motivation sociale et communautaire)

[C] Trouves-tu que Vinted possède des points communs avec des réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram, Messenger ?

[A] Alors là non.

[C] Pas du tout.

[A] S'il y a des points communs mais c'est pas du tout la même chose. Vinted c'est pour acheter quand même le but principal. Quand on réfléchit, Instagram et Facebook ont commencé à faire marketplace mais moi je n'utilise pas du tout cela sur Facebook. Pour moi, les réseaux sociaux sont pas des moyens d'achats.

[C] Et donc Vinted tu le classes vraiment en moyen d'achat ?

[A] Oui tandis qu'Instagram et Facebook c'est réseaux sociaux.

[C] Et si tu penses à la structure de la plateforme ?

[A] Oui ça se ressemblent. Ce sont des applications qui sont sur l'ordi et le téléphone, tu peux communiquer avec les personnes. Mais pour moi les réseaux sociaux c'est pour communiquer avec mes amis alors que Vinted c'est communiquer pour acheter quelque chose.

[C] Donc sur Vinted tu communique toujours autour de l'article ?

[A] Oui. Je ne parle pas avec mes amis sur Vinted.

[C] Donc tu utilises la messagerie instantanée mais juste pour discuter autour de tes achats ?

[A] Oui.

[C] Et tu discutes de quoi ?

[A] Quel taille fait le produit en centimètre, est-ce que ça pourrait m'aller, est-ce qu'il est court ou pas, pour négocier les prix. Donc sur la description de l'article, si j'ai besoin de plus de détails et ce qu'il y a autour donc les prix etc.

[C] Savais-tu qu'il existait un forum sur Vinted ?

[A] *Oui.*

[C] Et est-ce que tu l'as déjà utilisé ?

[A] *Oui quand je me suis fait arnaquée.*

[C] Et du coup tu as demandé quoi ?

[A] *Je ne l'ai jamais utilisé mais j'ai lu les commentaires. Je ne l'ai jamais utilisé pour poser une question.*

[C] Donc tu l'as utilisé pour voir si les gens avaient déjà eu la même chose que toi et comment ils avaient réagi ?

[A] *Oui.*

[C] Et ça t'a apporté des réponses ?

[A] *Euh ben non car c'était un peu trop tard. Ils avaient déjà validé la transaction donc je ne pouvais plus rien faire.*

[C] Donc tu penses que tu aurais peut-être du...

[A] *Regarder plus tôt oui.*

[C] Pour avoir l'expérience des autres personnes ?

[A] *Oui. Mais je crois que beaucoup de gens ne sont pas au courant du forum pour savoir un peu les expériences des autres personnes et comment on devrait agir. Quand on a un problème, Vinted ne nous aide pas forcément.*

[C] C'est vrai que quand tu ouvres l'application, le forum tu ne le vois pas directement.

[A] *Oui c'est ça, ils devraient faire un truc avec le forum.*

[C] Et tu penses que c'est une volonté de Vinted d'un peu le cacher ?

[A] *Ben oui sûrement parce qu'il y a des choses pas forcément positives qui sont dites sur le forum et ça peut être négatif pour eux. Ils ne contrôlent pas ce qui est dit sur le forum.*

[C] Et donc pour toi, l'avis des gens et leur expérience sur la plateforme via le forum ça n'est pas assez mis en avant ?

[A] Ouais.

[C] Les utilisateurs de Vinted s'appellent « Vintie » entre eux, as-tu le sentiment d'appartenir à cette communauté ?

[A] Non pas du tout. Je sais que les gens s'appellent comme ça mais voilà, je n'ai pas l'impression d'appartenir à une communauté.

[C] Et regardes-tu des vidéos pour « mieux vendre/acheter sur Vinted » sur Youtube, Instagram, etc...

[A] Non jamais.

[C] Mais tu m'as dit que tu avais entendu parler de Vinted par des influenceurs.

[A] Oui mais c'est quand elles mettent leurs vêtements ou qu'elles donnent leurs avis sur Vinted ou encore qu'elles montrent ce qu'elles ont acheté.

[C] As-tu fait de chouette rencontres sur Vinted ?

[A] Non.

[C] Donc toi tu n'as pas envie de te lier avec les gens sur Vinted ?

[A] Non c'est juste un moyen d'achat. Et je pense que les gens l'utilisent comme ça en général.

Colis : logistique

[C] Que penses-tu du système d'acheminement par colis ?

[A] C'est bien. Je n'ai jamais eu de problème avec les colis.

[C] Que penses-tu des délais de livraison ?

[A] Oui c'est correct. 5 jours ouvrables ça ne me choque pas.

[C] T'est-il déjà arrivé de ne pas acheter sur Vinted car l'article n'arriverait pas à temps ?

[A] Non, je sais qu'il faut s'y prendre à temps et pas à la dernière minute donc si c'est genre à 1 semaine, le temps que la personne décide de l'envoyer... Si elle décide de l'envoyer à la fin de son délai plus le transport, tu ne sais pas quand ça va arriver. Si c'est trop tard ça ne vaut pas la peine de commander.

[C] Que penses-tu de la localisation des points relais autour de toi ?

[A] Oui ça va.

[C] Te fixes-tu un périmètre d'achat autour de votre position ? Fais-tu attention à la provenance de l'article ?

[A] Non pas du tout.

[C] Pourquoi ?

[A] Je ne regarde pas à ça lors de l'achat.

[C] Et tu ne trouves pas forcément que c'est mis en évidence non plus ?

[A] Non, tu le vois souvent après avoir acheté quand tu le vois sur le bordereau mais sinon à aucun moment je ne regarde pas d'où vient l'article. Souvent je ne sais même pas dire si ça vient de France ou d'ailleurs. Après quand c'est espagnol tu le vois quand même au prix des frais de port.

[C] Penses-tu que Vinted pourrait trouver des alternatives à cet envoi par colis ?

[A] Je ne vois pas trop les alternatives. C'est compliqué. Après quand c'est proche, on peut faire les échanges en physique.

[C] Tu l'as déjà fait toi ?

[A] Euh non. Parce que je n'ai pas le permis donc je ne sais pas me déplacer et tu ne sais pas sur les gens que tu tombes. Ce n'est pas très rassurant. Après si c'est quelqu'un dans la même ville que toi c'est ridicule de passer par un colis, autant aller le chercher en main propre.

[C] Mais est-ce que tu checkes où la personne habite ?

[A] Souvent non mais quand même avant l'acheter, tu te rends compte si ça vient de Belgique mais je n'ai jamais eu le cas.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[C] Quel sentiment ressens-tu lorsque tu ouvres tes colis ?

[A] La curiosité de voir l'article et puis tu es soit content ou non.

[C] Et est-ce que tu as un peu un sentiment d'angoisse quand tu ouvres, que tu aies peur que ça ne corresponde pas ?

[A] Non parce que je sais toujours que je pourrais le revendre. Après le sentiment d'angoisse quand le colis est trop petit par rapport à la taille de l'article quand j'ai eu l'arnaque oui. Mais après ça ne m'est plus arrivé car justement j'ai fait plus attention du coup je ne pense pas que ça me ré-arrivera.

[C] Donc ton angoisse est limitée par le fait que tu sais revendre derrière si ça va pas ?

[A] Ouais. A part ça je n'ai jamais eu de gros problème avec des articles qui étaient dits en bon état et qui au final ne l'étaient pas.

[C] Tu trouves que les gens en général sont honnêtes ?

[A] Oui. Moi je n'ai jamais eu le cas mais ça arrive que des gens ne soient pas honnêtes, comme partout.

[C] Et tu as déjà déçue à l'ouverture d'un colis ?

[A] Oui parfois quand tu penses qu'il est en meilleur état que ce qu'il est réellement et quand cela ne va pas mais cela ne dépend pas de la personne quoi, ce n'est pas de sa faute.

[C] Quand tu achètes des vêtements sur Vinted, ressens-tu du stress à l'idée qu'ils puissent ne pas durer dans le temps ?

[A] ça non. Après tu le vois à la qualité par rapport à ce que tu reçois, si c'est bouloché ou quoi. Mais ça ne m'est jamais arrivé.

[C] T'est-il arrivé de ne pas porter un article acheté car tu avais la sensation qu'il ne t'appartient pas à cause d'une odeur bizarre.

[A] Non je n'ai jamais eu cette sensation mais c'est très désagréable quand l'article sent notamment la cigarette ou si leur lessive a une odeur bizarre.

[C] Et donc là tu sens que ça vient de quelque d'autre ?

[A] Oui après c'est rare, ça ne m'arrive pas souvent. Mais quand ça m'arrive, ce n'est pas très chouette et je le mets directement à laver. Et après c'est bon.

[C] T'est-il arrivé de regretter un achat sur Vinted ?

[A] *Je pense que oui.*

[C] Quand ça ?

[A] *Quand j'ai tenté et que ça ne m'allait pas et qu'après je ne sache pas le revendre car les gens ne sont pas intéressés. Donc tu te retrouves avec quelque chose que tu as acheté et qui ne vas pas.*

[C] Et quand l'article n'est pas conforme ?

[A] *Bah c'est dommage mais ça arrive quoi. Mais ce n'est pas un gros regret parce que je ne mets pas trop d'argent dessus. Surtout que je sais que je ne suis pas sûre de l'article.*

Protection acheteur (Frein sécuritaire + utilité de la protection acheteur)

[C] As-tu déjà rencontré un problème sur cette plateforme (arnaque, perte de colis,...) ?

[A] *Oui deux fois.*

[C] Quoi comme problème ?

[A] *Le premier c'était un colis envoyé mais qui s'est perdu lors de l'acheminement. Et le deuxième c'est un colis qui ne contenait pas l'article donc une arnaque.*

[C] Ces problèmes t'ont-ils fait remettre en doute l'utilisation de la plateforme ?

[A] *Le premier non car cela a été à mon avantage mais le deuxième oui.*

[C] Mais tu l'as quand même réutilisée par après ?

[A] *Oui car il y a quand même beaucoup d'avantages mais je l'ai réutilisée d'une manière différente et en faisant beaucoup plus attention qu'avant je ne me rendais pas vraiment compte de tout cela et **justement si le forum était mieux mis en avant, moins de gens se feraient avoir.***

[C] As-tu déjà engagé un litige ?

[A] *Oui.*

[C] ça c'est passé comment pour toi ?

[A] Le premier ça s'est très bien passé. Je n'ai pas eu de problème du tout. Mais par contre le problème c'est que tu dois toujours renvoyer un message, réargumenter, tu as l'impression que les gens ils ne suivent pas le fil de ce que tu dis.

[C] ça je crois que c'est parce que tout est géré depuis la Lituanie et je me demande s'il n'y a pas plusieurs personnes sur un même dossier parfois.

[A] Je ne sais plus mais à chaque fois ils mettaient leur nom. Mais tu n'as pas vraiment l'impression qu'ils écoutent ton problème, ils ont plutôt comme des instructions à suivre. Et ouais, ce n'est pas hyper bien quoi.

[C] Et donc la protection acheteur, tu en penses quoi ?

[A] Ben pour les problèmes de transport de colis c'est bien géré mais pour d'autres problèmes ce n'est pas bien géré du tout.

[C] Comme les arnaques ?

[A] Oui.

[C] Pourquoi ?

[A] T'as vraiment l'impression que les médiateurs ne suivent pas ton problème. Et tu justifies une première fois ce qu'ils te demandent et après ils te redemandent de justifier. Et puis ils n'écoutent pas vraiment ce que tu dis. Souvent je perdais du temps à répondre à leur truc et au final j'ai l'impression que je répondais toujours à la même chose, que je devais toujours relancer pour avoir des informations. Surtout avec le colis qui était perdu. Je devais à chaque fois renvoyer des messages pour savoir pourquoi je n'étais pas remboursée. Parce qu'ils laissent tout en attente et ne faisaient rien quoi.

[C] Et donc tu trouves qu'ils font peut-être tout pour que ça soit difficile d'être remboursé ?

[A] Oui. Moi je pense que oui. Parce que je sais que ça va être long et compliqué.

[C] Savais-tu qu'une association française de défense des consommateurs juge cette protection acheteur illégale ?

[A] Je trouve que ce n'est pas bien que le prix de cette protection ne soit pas indiqué directement avec le prix de l'article et des frais de port avant d'acheter.

[C] Tu trouves que ça devrait apparaître ?

[A] Ouais c'est sur. Et je trouve aussi que parfois ils en profitent par rapport au prix parce que c'est un pourcentage. Parfois tu peux acheter un article à 4 euros et avoir 1 euros de frais de protection acheteur. Donc à ce moment-là, si tu n'aurais pas de protection acheteur ça ne serait pas la fin du monde quoi.

[C] Et donc tu trouves qu'on devrait pouvoir la désactiver pour certains articles ?

[A] Ben je trouve quand même que je n'achèterais pas sans la protection acheteur mais je me dis que pour quelque chose à 4 euros, payer 1 euro en plus pour avoir au final un truc qui va être compliqué à résoudre les problèmes, voilà quoi.

[C] Oui et puis le fait que ça soit un pourcentage du montant, au final tu paies plus pour la même protection.

[A] La même protection qui n'est pas forcément efficace. Ouais ils en profitent de cette protection acheteur.

[C] Au niveau du système d'évaluation, tu m'as dit qu'avant tu ne regardais pas trop et puis tu as eu un problème et maintenant tu regardes à chaque fois ?

[A] Oui c'est ça.

Regard des autres (frein d'affiliation)

[C] Ton entourage sait-il que tu utilises Vinted ?

[A] Oui.

[C] Parles-tu de tes achats Vinted autour de toi ?

[A] Oui

[C] Aimes-tu partager tes bons plans Vinted avec tes amis ?

[A] Oui.

[C] As-tu peur du regard des autres quand tu dis que tu utilises Vinted (Revenus modestes, radins,...) ?

[A] Non ce n'est pas problématique.

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[C] A quelle fréquence utilises-tu l'application ?

[A] Au moins une fois tous les deux jours.

[C] A quel moment de la journée ?

[A] Après les cours, le soir.

[C] Donc toi tu m'as dit que tu fonctionnais sur des recherches la plupart du temps et quand tu avais un peu plus de temps, tu faisais défiler le fil d'actualité ou autre ?

[A] Ouais.

[C] Ressens-tu une certaine addiction à la plateforme ?

[A] Ouais parfois je recherche des choses et des choses et des choses. Je like des choses que je ne fais pas acheter au final.

[C] As-tu du mal à contrôler la quantité d'achats que tu fais ?

[A] Parfois j'ai acheté beaucoup mais au final je reste raisonnable. Ça n'a jamais été catastrophique mais il y a des mois où j'ai beaucoup acheté et que après je me dis que j'ai trop acheté et je réduis.

[C] Et les vêtements que tu achètes, tu les mets ?

[A] Oui en général sauf si ça ne me va pas et au final j'accumule des trucs que je n'arrive pas à revendre mais sinon je les mets.

[C] As-tu déjà dépassé ton budget shopping en raison de la disponibilité d'articles peu chers 24h sur 24h ?

[A] Oui quelque fois quand je suis beaucoup sur la plateforme. Quand j'y passe plus de temps, que j'ai plus le temps de faire des recherches,...

[C] Donc tu ressens vraiment une différence entre les mois où tu as le temps de chercher sur la plateforme ?

[A] Oui clairement. Quand tu passes plus de temps, tu achètes plus. Quand tu vois moins les offres, tu achètes moins et à l'inverse, plus tu verras de choses intéressantes, plus tu vas acheter.

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental

[C] En règle générale, dirais-tu que tes achats sur Vinted sont impulsifs, réfléchis ou plutôt longuement réfléchis ?

[A] Impulsif quand c'est le coup de cœur et réfléchi quand c'est quelque chose dont j'ai besoin et où je fais beaucoup de comparaison.

[C] Et les achats impulsifs, ils sont-ils avérés utiles par la suite ?

[A] Je ne sais pas trop. C'est peu souvent que j'ai des coups de cœur, je ne sais plus trop.

[C] Trouves-tu que tes achats sur Vinted ont eu un impact sur ta garde-robe ?

[A] Oui car t'achètes plus facilement que ce que tu vends, du coup tu accumules plus vite que ce qui part.

[C] Et donc tu as plus d'articles qu'avant ?

[A] Oui.

[C] ça a augmenté de combien de pourcent tu penses ?

[A] 10%. Parce que j'achète plus que ce que je ne vends.

[C] T'est-il déjà arrivé d'acheter des vêtements sur la plateforme pour la seule raison qu'ils n'étaient pas chers ?

[A] Non car il y a les frais de port en plus à payer et même si c'est 1 euro ça revient à 5 euros au final. Et si c'est un truc que tu ne vas pas mettre voilà quoi.

[C] Quand tu n'utilises plus les vêtements achetés sur la plateforme, qu'en fais-tu ?

[A] Je les remets en vente sur la plateforme, parfois, je traîne car il faut les encoder etc. Et je ne prends pas toujours le temps de le faire. Du coup les vêtements à vendre s'accumule car je ne les mets pas sur la plateforme.

[C] Fais-tu attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes sur la plateforme ?

[A] Ce serait bien mais souvent je ne regarde pas trop. Et sur Vinted, peu importe la marque au final car tu sais que c'est de la seconde main.

[C] Donc le fait de savoir que c'est de la seconde main, tu auras peut-être tendance à acheter des marques que tu sais que c'est bien style Zara, H&M ?

[A] Ouais.

[C] Tu m'as dit que tu vendais sur Vinted. Pour quelle raison ?

[A] Pour me débarrasser des vêtements dont je n'ai plus envie et avoir un peu d'argent.

[C] Et tu vends quoi ?

[A] Des vêtements que je ne porte plus depuis plusieurs années et que ça ne sert à rien de garder.

[C] Et tu vends souvent ?

[A] Bah ici plus trop car je n'étais pas trop sur l'application non plus. Et puis ça fait longtemps que je n'ai pas remis de nouveau truc et quand tu ne remets pas assez souvent, ça ne se vend pas bien non plus. Je vends quelques fois par mois je crois.

[C] Avant Vinted, que faisais-tu de ce type d'articles ?

[A] Je les accumulais dans ma garde-robe.

[C] Où va cet argent une fois la vente conclue ?

[A] Parfois je les remets sur mon compte mais souvent cela me sert à racheter sur la plateforme.

[C] Depuis que tu vends sur Vinted, ta garde-robe s'est-elle désencombrée ?

[A] Non.

Impact sociétal

[C] Donnes-tu tes vêtements dans les bulles à vêtements autour de chez toi ou directement dans les magasins tels que Terre, Oxfam, la Croix Rouge... ?

[A] Non pas trop souvent. Je me souviens plus de l'avoir fait.

Engagement envers la consommation responsable

[C] Que penses-tu de la crise climatique et sociétale que nous traversons actuellement ?

[A] C'est la cata.

[C] T'es-tu renseigné sur le sujet (rapport du GIEC, podcasts,...) ?

[A] Oui bah avec mes études, on en parle beaucoup. Je sais qu'il faudrait en faire plus que ce que l'on fait mais c'est compliqué.

[C] Parce que tu n'as pas envie de perdre en confort dans ta vie ?

[A] Oui et aussi parce que ce n'est pas forcément à nous de changer, ce sont les lois qui doivent aussi changer pour que les gens changent. Parce que ton impact à toi ça aura un effet mais ça n'aura pas un effet assez important. Il faut que plusieurs personnes le fassent et que ça soit vraiment un mouvement même si le mouvement a déjà lieu actuellement. On fait tous des efforts mais pas assez pour ce qu'on devrait atteindre.

[C] Ton mode de consommation s'est-il éloigné des canaux traditionnels pour cette raison ?

[A] Oui quand même. J'achète beaucoup moins en magasin.

[C] Au quotidien, fais-tu des petits gestes pour changer les choses à ton échelle ?

[A] Oui je n'utilise pas des cotons à usage unique, une gourde, je prends beaucoup les transports en communs.

[C] Trouves-tu que ces petits gestes du quotidien peuvent faire changer les choses ?

[A] Oui mais il faudra quand même plus de choses qui changent. Et c'est bien de faire ça mais il y a tellement plus à faire encore. Mais ça ne doit pas forcément venir de notre échelle mais de l'échelle au-dessus.

[C] Trouves-tu que ta façon de consommer a un impact sur autrui, les travailleurs à l'autre bout du monde dans une usine ?

[A] En n'achetant plus directement en magasin oui. Mais si moins d'articles sont vendus, les gens vont avoir un moins bon salaire et ils vont être licenciés.

[C] Donc tu ne penses pas que ça va réduire la quantité d'articles vendus mais qu'ils vont juste virer les gens ?

[A] Ouais ils vont moins payer les gens et les licencier. Et les gens là-bas n'auront pas une meilleure qualité de vie. Donc ça ne passe pas forcément par nous car ça ne sera pas positif pour les travailleurs. Tout cela doit passer par des lois.

[C] Trouves-tu que l'industrie de la mode joue un rôle dans cette crise ?

[A] Oui car les vêtements c'est aussi de la pollution. Le transport de la Chine à la Belgique c'est aussi de la pollution. Donc oui il y en a beaucoup quand même.

[C] Comment caractériserais-tu ta consommation de vêtements à l'heure actuelle ? Modérée, excessive, ... ?

[A] Modérée.

[C] Changerais-tu quelque chose à ta consommation actuelle d'articles de mode ?

[A] Non je ne pense pas, j'ai déjà changé par rapport à avant. J'achète plus en seconde main.

[C] As-tu entendu parler de l'impact environnemental et éthique de la fast-fashion ?

[A] Oui.

[C] Te renseignes-tu régulièrement sur le sujet ?

[A] J'en ai déjà entendu parlé par les réseaux sociaux et par les cours. Je m'y intéresse mais c'est décourageant car on n'a pas l'impression que les choses bougent. Et de pouvoir faire bouger les choses.

[C] Depuis quelques années, le concept de consommation responsable a fait surface, pour toi, comment définirais-tu la consommation responsable ?

[A] Ce n'est pas acheter de manière excessive, c'est acheter ce dont on a besoin et pas craquer sur toutes les tendances quoi.

[C] Et donc la consommation responsable, si tu prends la définition donnée en théorie, c'est axé sur 3 grands principes : l'aspect écologique, éthique et préservation de la planète pour les générations futures. Le but est de limiter son impact sur ces 3 axes.

[C] Dans le secteur de la mode, comment traduirais-tu ce comportement responsable ?

[A] C'est acheter autrement et des produits qui ne viennent pas de trop loin. Donc pas des produits qui viennent de Chine. Il y a de plus en plus de produits qui sont Made in France ou Belgique. Donc plutôt acheter des choses qui sont proches. Mais pour Vinted, cela s'applique aussi, pas des produits qui viennent d'Espagne mais plutôt des choses qui viennent Belgique, France ou des Pays-Bas.

[C] Maintenant que tu en sais plus sur le sujet, trouves-tu qu'en utilisant Vinted et en achetant des articles de seconde main, tu fais preuve d'une consommation responsable ?

[A] Oui quand on n'achète pas des produits qui viennent d'Espagne, Portugal, Italie. Car l'impact du transport est quand même conséquent. Donc les pays aux alentours voire mieux en Belgique mais souvent en Belgique tu ne trouves pas quelque chose de précis. Peut-être que sur Vinted on devrait mettre la position des personnes avec un filtre de position autour de toi. Un filtre où tu pourrais choisir d'acheter qu'en Belgique etc. ça serait bien.

[C] La seconde main connaît un véritable regain de popularité ces dernières années et particulièrement ces derniers mois, qu'en penses-tu ? C'est un mode, ça va rester ?

[A] Je pense que cela va rester et que cela conscientise les gens car avant cela ne m'intéressait pas trop mais j'ai changé de position. Je pense que c'est quelque chose qui va rester car nos manières de penser ont changé.

[MOT DE CONCLUSION]

[C] Avant de clôturer cet entretien, je vais te poser 3 dernières petites questions qui résument l'intégralité de l'entretien.

[C] Vinted-a-t-elle fait évoluer ton mode de consommation ?

[A] Oui.

[C] Depuis que tu fréquentes Vinted, trouves-tu que tu fréquentes moins la filière du neuf ?

[A] Oui quand même.

[C] Beaucoup moins ?

[A] Ponctuellement je fais encore les soldes mais je me rends compte que même pendant les soldes j'achète moins qu'avant. Parce que j'achète un petit peu tout au long de l'année. Les soldes ce sont vraiment des coups de cœur ou des articles plus chers, plus spéciaux que je ne trouve pas sur Vinted. Les trucs plus basiques c'est plus sur Vinted.

[C] Et donc Vinted a pris une part de tes achats en neuf ?

[A] Oui et donc au final j'achète moins en neuf.

[C] Au niveau des autres canaux de seconde main, vu que tu ne les fréquentais de base pas beaucoup, ça n'a pas changé ?

[A] C'est ça.

[CC] Vinted a-t-il changé la donne en matière de seconde main pour toi ?

[A] Oui. C'est aussi la plus connue de toutes les plateformes de seconde main.

[C] Trouves-tu que Vinted a rendu plus accessible l'accès à la seconde main ?

[A] Oui c'est plus facile grâce à l'application que l'on peut utiliser chez soi. Et aussi parce que l'application est sur téléphone et pas que sur ordinateur. C'est aussi un changement.

[C] Vinted a-t-elle modifié l'image que tu avais de la seconde main ? Et de quelle manière précisément ?

[A] Oui.

[C] Dans quel sens ?

[A] C'est beaucoup plus accessible. Moi aussi je peux acheter de la seconde main et seconde main, ce ne sont pas que des friperies. Tu peux directement racheter aux gens et tu peux aussi revendre plus facilement.

[C] Nous sommes désormais à la fin de cet entretien. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé. Les informations que tu m'as fournies me seront précieuses.

[C] Avant que nous nous quittions, souhaites-tu ajouter quelque chose qui n'aurait pas été abordé jusqu'à présent ?

[A] Non.

[C] En te remerciant une dernière fois, passe une bonne journée.

Informant n°9

Murielle

29 juin 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[C] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer environ 1 heure. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Bien entendu, tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

[M] De toute façon je n'ai rien à cacher [Rires].

[C] As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[M] Non.

[C] Et acceptes-tu que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[M] Oui bien sûr.

Thème 1 : A propos de vous

[C] Pourrais-tu te présenter en quelques mots ?

[M] Donc je m'appelle Murielle Damman. J'ai 45 ans et je suis en couple. Je n'ai pas d'enfant. Je suis employée dans le secteur des logements sociaux. Et j'aime sortir et j'ai beaucoup de hobbies.

[C] Tu fais quoi ?

[M] Je fais beaucoup de visite de musée. On aime beaucoup l'art et je fais beaucoup de marche aussi.

[C] OK et est-ce que dans la vie de tous les jours, tu suis certaines valeurs, certains principes ?

[M] Euh oui. L'environnement. Ça oui.

[C] Donc tu fais des petits gestes au quotidien ?

[M] *Oui vraiment. On fait le tri de manière très structurée, donc tout ce qui est tri sélectif, on fait très attention. On est végétarien.*

[C] Ah oui.

[M] *Donc par rapport à la souffrance animale, on ne supportait plus de manger la viande donc on est devenu végétarien. On cultive des légumes. Ouais c'est plus l'environnement.*

[C] Et tu as changé de mode de consommation parce que tu as eu une prise de conscience par rapport à la crise écologique ?

[M] *Oui c'est ça.*

[C] Tu t'es renseignée un peu sur le sujet ?

[M] *Je suis plus l'actualité.*

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] On va passer à ton dernier achat dans le secteur de la mode. Quel est le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[M] *C'était une robe d'été chez Vero Moda.*

[C] Et c'était il y a combien de temps ?

[M] *15 jours je crois.*

[C] Et est-ce que c'était un achat planifié ?

[M] *Non. Complètement impulsif.*

[C] Et quand tu réalises tes achats de vêtements, est-ce qu'il y a aussi certains principes qui te guident comme l'environnement ou autre chose ?

[M] *Malheureusement non.*

[C] Parce que tu te dis qu'il y a peut-être moins d'impact ?

[M] *Bah si. J'évite H&M parce que je sais qu'ils jettent énormément les invendus, il y a beaucoup de déchets, ils ne font pas non plus dans l'écologie au niveau du coton tu vois à ce niveau-là. Et puis l'humain n'est pas toujours mis au centre du débat chez eux.*

[C] OK donc tu fais quand même un minimum attention ?

[M] *Oui je réfléchis quand même. Je ne vais pas acheter des quantités énormes ni suivre les modes. Si il y a une mode qui sort sur une telle couleur, je ne vais pas forcément acheter ça.*

[C] Donc tu achètes plus souvent...

[M] Des coups de cœur. Mais que ça me plaît vraiment mais pas forcément quelque chose à la mode.

[C] Ok donc plutôt que tu sais que tu vas vraiment mettre ?

[M] Oui, que je vais garder.

[C] Et en général, où achètes-tu tes vêtements, chaussures et accessoires ?

[M] Sur Vinted. Je revends aussi sur Vinted. Et sinon, j'aime bien aussi le site Esprit en ligne. Je préfère en ligne qu'en magasin car je trouve qu'il y a beaucoup plus.

[C] Et parce que tu passes plus le temps de regarder aussi ?

[M] Oui plus le temps de regarder. Et un peu Zalando aussi. Et point carré de temps en temps aussi.

[C] Plutôt en physique là ?

[M] Ouais plutôt en physique.

[C] A quelle fréquence achètes-tu des vêtements, chaussures et accessoires ?

[M] C'est carnage quoi.

[C] C'est comment ? Plic ploc ?

[M] Oui plic ploc et c'est trop.

[C] Trop ça veut dire quoi pour toi ?

[M] Il y a peut-être des mois où je vais acheter 6 pièces sur Vinted. Tu vois je vais peut-être prendre 6 trucs.

[C] Parce que toi tu fonctionnes au coup de cœur ?

[M] Oui moi c'est toujours coup de cœur. Tout le temps. Ce n'est pas le truc que j'ai besoin, c'est ça qui est pénible. Tu vois ?

[C] Oui je comprends [Rires].

[M] Tu vois, des fois, je me dis « mais purée en fait j'ai besoin d'un t-shirt blanc » et je n'en ai pas car je fonctionne qu'au coup de cœur. Donc c'est chiant.

[C] Donc tu n'as pas vraiment d'articles que tu achètes le plus souvent ?

[M] Ouais non.

[C] Est-ce que tu as un budget que tu t'accordes pour ta garde-robe par mois ?

[M] Ouais quand même, maximum 200 euros.

[C] Et est-ce que ton comportement d'achat dans ce secteur a évolué ces dernières années ?

[M] Euh dans quel sens ?

[C] Consommer moins, consommer autrement...

[M] Oui oui oui oui. J'ai essayé d'acheter sur Vinted parce que je suis pour la seconde main. Donc moi j'achète des chaussures aussi, je n'ai pas de souci avec ça. Je sais qu'il y en a qui ne veulent pas de chaussures. Mais ça ne me dérange pas d'acheter de la seconde main. **Mais par contre parfois c'est excessif parce que j'achète plus en seconde main parce que ce n'est pas cher et que c'est des petits budgets.**

[C] Ok donc toi tu te dis que vu que ce n'est pas cher, tu peux plus acheter ?

[M] Moi j'ai tendance à me dire que les prix sont très bas et donc allez, on y va. Par exemple, bah il y a une chemise à 10 euros, bah ce n'est pas grave hein. Si c'est trop petit ou quoi tant pis. Je peux revendre ou parfois je mets au Petits Riens car c'est en moins bon état que ce qui était annoncé. Ça ça arrive très souvent aussi. Parce que les vendeuses estiment que c'est en bon état et puis toi quand tu reçois l'article, tu te dis « euh non, c'est pas du tout en bon état ».

[C] Tu trouves qu'il y a peut-être une différence entre chaque personne sur la notion de très bon état ?

[M] Oui la notion de très bon état est très différente. Il y en a c'est vraiment impeccable. Et ça c'est comme moi je le conçois. Si moi je mets que je vends quelque chose en très bon état et c'est impeccable. Que certaines, elles te vendent un truc en très bon état et c'est tout pelucheux. Des fois, j'ai déjà eu des trucs c'était jauni en dessous des bras. Ça j'ai déjà eu aussi. Donc quand elles mettent la catégorie « très bon état », tu peux avoir de tout quoi.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[C] Pour aborder la deuxième partie, je vais te montrer un petit extrait de Sept à Huit. En fait c'est un reportage sur une dame qui achète tout en seconde main, même dans sa maison donc ses meubles, son électroménager, ...

[M] Tout ?

[C] Tout. Et là c'est ce qu'elle fait dans le secteur des vêtements.

[EXTRAIT VIDEO SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022]

[C] Ok donc elle, elle va plutôt dans tout ce qui est dépôt-vente, magasin associatif,...

[M] Mais oui mais justement, c'est ça que je voulais te dire, c'est que le souci c'est qu'il n'y a presque pas de magasin de seconde main par ici.

[C] C'est vrai que dans la région Ath-Lessines... Même Mons en réalité.

[M] Même Tournai, il y a que « Re-marque » mais c'est du haut de gamme et c'est cher.

[C] Ok donc toi tu ne vas pas forcément en magasin car il n'y en a pas autour de toi ?

[M] C'est ça. S'il y en avait j'ira pas sur Vinted. Parce que moi, je préfère essayer tu vois.

[C] Ok donc tu y vas car ça te permet d'acheter de la seconde main mais ce n'est pas ton moyen favori ?

[M] Oui, s'il y avait vraiment des magasins de seconde main j'irai dedans. Mais j'ai déjà été voir à la Croix Rouge et c'est atroce ce qu'ils vendent.

[C] Donc c'est l'offre dans les magasins de seconde main qui ne te plaît pas ?

[M] Ouai ce n'est pas la mode actuelle. On dirait que c'est des trucs qui ont été récupéré dans des vide-greniers.

[C] Ouais ça marche sur le principe de don donc je pense qu'il y a quand même des trucs qui sont très vieux.

[M] Ouais ça c'est vraiment un souci.

[C] Ok donc toi, tu ne pourrais pas faire comme Carole dans le reportage ?

[M] Non car il n'y a pas de magasin. S'il y en avait oui. Tournai il y en avait un que j'aimais bien et j'avais acheté pas mal de trucs. C'était dans le centre de Tournai et elle vendait des trucs « mode ».

[C] Des trucs actuels ?

[M] Ouais voilà, des trucs sympas, originaux. Mais elle a fait faillite et elle a fermé.

[C] Et est-ce que tu pourrais me citer les 2-3 mots qui te viennent à l'esprit quand on te dit « seconde main » ?

[M] Euh, ben économie. Environnement, ça d'office. Et...

[C] Tu n'es pas obligée d'en choisir un troisième.

[M] Oui ok. C'est tout alors.

[C] Et si tu devais expliquer la seconde main à un ami qui ne connaît pas le concept, comment tu le ferais ?

[M] Sur tout ?

[C] Oui le principe globalement.

[M] Sur le principe d'acheter en seconde main ?

[C] Oui c'est ça.

[M] Moi je trouve ça intéressant parce qu'il y a une tonne d'articles, de vêtements, qui circulent et qui pourraient être rachetés plutôt que de produire du neuf et d'acheter du neuf. Moi je trouve que c'est une économie circulaire, on peut dire ça comme ça.

[C] Et donc l'image de la seconde main ça a beaucoup évolué au cours de l'histoire. Au 20^e siècle, les acheteurs de seconde main étaient vus comme des personnes avec des revenus modestes, que penses-tu de cette affirmation à l'heure actuelle ?

[M] Pour moi ça a changé. Vraiment. Avant je trouvais que c'était beaucoup dans les brocantes où il y avait beaucoup d'achat en seconde main. Et à partir du moment où on a commencé à avoir des plateformes pour la mode, bah du coup il y a vraiment eu changement. **L'image de la seconde main a été un peu dépoussiérée.** Et on s'est dit qu'on pouvait acheter en seconde main de la mode, des choses actuelles quoi. Ce ne sont pas forcément des choses qui viennent des greniers des grands-parents quoi.

[C] Donc pour toi l'aspect vieillot a évolué ?

[M] Oui pour moi il a disparu, enfin je trouve. Comme tu vois avec eBay, il y a moyen de trouver des belles choses. J'y allais avant mais plus maintenant.

[M] A cause de Vinted ?

[M] Ouais.

[C] Vinted a vraiment pris ta part d'achat de seconde main ?

[M] Ouais ouais à fond. Je trouve que c'est super facile à utiliser et aussi très intuitif aussi. Il est très très facile d'utilisation.

Habitudes d'achat en seconde main

[C] Donc tu m'as dit que tu achetais de la seconde main.

[M] Oui.

[C] Depuis quand ?

[M] Pour Vinted, je suis inscrite depuis 2017.

[C] Et en général pour la seconde main ?

[M] Avant des fois, on achetait en brocante des objets pour la maison. En mode, pas trop. Parce que je ne trouvais pas. Mais c'est vrai que j'ai fait plusieurs fois des méga vides-dressings comme au LOTTO. Ça j'ai fait et j'ai peut-être acheté deux ou trois trucs. Mais ça aussi, ça n'existait pas avant.

[C] Donc toi, la raison particulière qui t'a fait adopter la seconde main plutôt pour les vêtements c'est quoi ?

[M] Le prix. Et pour les vêtements, Vinted. Le reste, ouais non, j'ai jamais acheté des vêtements de seconde main sur MarketPlace par exemple. J'ai toujours acheté sur Vinted. Mais au début, quand j'achetais sur Vinted, j'achetais à des Françaises et j'ai eu des problèmes de taille. Parce que la taille n'est pas la même pour une Française que pour une Belge.

[C] Ok et au niveau de la diversité des tailles, tu en penses quoi ?

[M] Ouais ouais il y a tout ce qu'il faut.

[C] Et au niveau des catégories d'articles, tu trouves que c'est suffisant ?

[M] Ouais ouais il y a de tout. J'achète aussi des objets pour la maison sur Vinted. J'ai acheté des trucs pour la maison, des sacs aussi. J'ai déjà acheté des chaussures aussi.

[C] Donc tu achètes un peu de tout ?

[M] Oui.

[C] Et est-ce qu'il y a des trucs que tu n'achètes pas du tout sur Vinted ?

[M] Ouais des sous-vêtements.

[C] Pourquoi ?

[M] Parce que je trouve ça personnel. Et du maquillage, du parfum et tout ça j'ai peur. Il faut que ce soit sous blister vraiment.

[C] Et tu as aussi peur de la contrefaçon ?

[M] Oui justement, c'est pour ça que ça je ne prends pas.

[C] Trop de risque ?

[M] Oui trop de risque.

[C] Et donc pour les articles de seconde main, en vêtement, quel est ton canal d'achat préféré ?

[M] Vinted.

[C] Et tu en avais utilisé d'autres c'est ça ?

[M] Oui les friperies, les mega vide-dressings,...

[C] Et maintenant tu ne les utilises plus pourquoi ?

[M] Pour la friperie à Tournai c'est parce qu'il n'y a plus. Les mega vide-dressings c'est super décevant car il y a trop.

[C] Et tu ne sais pas regarder ?

[M] On ne sait pas regarder, on ne sait pas essayer. Non.

[C] Les magasins Croix Rouge tu m'as dit non ?

[M] Ouais là franchement, le choix ne correspond pas du tout à mon profil.

[C] Et d'autres sites internet de vente de particuliers à particuliers ?

[M] Marketplace, je sais qu'il y a des vêtements mais non. Je n'utilise pas.

[C] Et est-ce que tu vois des avantages à Vinted par rapport à tout ça ?

[M] C'est intuitif, facile. Et le mode d'envoi et de réception des colis.

[C] Tu trouves que c'est bien ?

[M] Ouais c'est chouette.

[C] Tu as assez de points relais autour de toi ?

[M] Il y a plein de points relais. C'est très facile, on imprime l'étiquette, on colle l'étiquette, on va déposer et ça se met automatiquement dans l'application. Je trouve ça super facile.

[C] Et au niveau des délais de livraison, tu en penses quoi ?

[M] ça va. C'est correct.

[C] Et justement, est-ce que tu regardes un peu où tu achètes, en Belgique, en France,.. ?

[M] Ouais moi j'achète maximum en France.

[C] Pourquoi ?

[M] Pour les kilomètres quoi. Parce que je trouve ça stupide d'acheter un truc en Espagne à 10 euros et qu'il va peut-être prendre l'avion pour venir. Ça je ne suis pas d'accord. Ça je ne le fais pas. Et si possible, j'achète beaucoup en Flandre en Belgique.

[C] Pourquoi ?

[M] Parce que du coup je suis sûre pour les tailles. Et en plus, ce n'est pas loin géographiquement.

[C] Et est-ce que tu vois des inconvénients à Vinted ?

[M] Ben oui. J'ai eu une arnaque par rapport à l'utilisatrice qui s'est mise indisponible.

[C] Et donc la protection acheteur n'était pas très efficace ?

[M] Ouais voilà. Donc en fait, il y a un bug à ce niveau-là, qui doit être géré en interne chez eux. A mon avis, ils n'ont jamais remarqué que si un membre se met indisponible, il ne peut pas recevoir un colis ou envoyer un colis.

[C] Et en général, la protection acheteur tu en es contente ?

[M] Non.

[C] Tu trouves que c'est un mauvais service ?

[M] Oui, j'ai signalé des choses sur la plateforme et je n'ai jamais eu de retour.

[C] Signaler dans le sens où tu vois que c'est une arnaque et tu signales le contenu ?

[M] Ben ou des erreurs de marque. Par exemple, je cherche une marque et je vois qu'il y a quelqu'un qui vend un article et qui note que c'est de cette marque et que ça n'en est pas. Et ça j'ai déjà signalé. Et je n'ai pas de retour de ça.

[C] Tu m'as dit que les vêtements de mode, tu achetais quasiment uniquement sur Vinted, à quelle fréquence ?

[M] C'est au coup de cœur. Il y a des mois où je ne vais pas du tout. Et des mois où je recommence à aller sur Vinted.

[C] Plutôt car tu as le temps ?

[M] Euh non, parce que je m'ennuie.

[C] Et quel budget dépenses-tu en seconde main mensuellement pour ce type d'articles ?

[M] Par article, je ne vais jamais mettre plus que 50 euros.

[C] Pourquoi ?

[M] Parce que j'ai peur de ne pas recevoir ou que ça ne corresponde pas à ma taille, à ma pointure, ... Et donc c'est maximum 50.

[C] Et donc tu limites les risques en limitant la somme que tu mets ?

[M] Voilà.

[C] Et globalement par mois ?

[M] Par mois, ça dépend mais je dirai 150 euros.

[C] Et donc dans ton budget de 200 euros de vêtements, tu as 50 euros qui va en neuf ?

[M] Qui va en magasin ouais.

[C] Pour qui sont les articles que tu achètes ?

[M] Pour moi.

[C] Tu ne fais jamais de cadeaux sur Vinted ?

[M] Non. C'est compliqué d'acheter pour quelqu'un. Car tu ne sais pas si ça va être sa taille et tu ne peux pas échanger.

[C] Et l'image que tu penses donner quand tu achètes un cadeau de seconde main, ça te dérangerait ?

[M] Moi non mais je sais que ça dérangerait. C'est sûr. Ça pourrait être mal vécu.

[C] Les articles que tu n'achètes pas en seconde main, tu m'as dit...

[M] Les sous-vêtements, les parfums, le maquillage tout ça.

Thème 4 : Vinted

[C] Est-ce que tu te souviens de comment tu as connu la plateforme Vinted ?

[M] Pas vraiment non. Je pense que c'était du bouche-à-oreille au boulot. On m'a dit « ouais c'est facile et tout, c'est top, il y a plein de trucs » et je me suis dit « allez vas-y ». On a toujours l'impression qu'on va faire des super affaires.

[C] Donc tu es membre de la plateforme ?

[M] Oui.

[C] Quelles sont les raisons pour lesquelles tu as choisi de te t'y inscrire ?

[M] Ouais, acheter des choses intéressantes à petit prix.

[C] Comment décrirais-tu la plateforme Vinted à un ami ?

[M] Que c'est la caverne d'Alibaba quoi. Il y a tout ce que tu veux. A tous les prix. Mais il faut bien regarder les évaluations avant d'acheter.

[C] Tu regardes toujours les évaluations ?

[M] Oui toujours. Quand je vois quelqu'un qui a deux étoiles, je ne vais peut-être pas lui acheter. Je me fie vraiment aux évaluations. Déjà moi j'ai 100% de bons avis.

[C] Tu as 5 étoiles ?

[M] Moi ouai. Je n'ai jamais eu de remarques négatives du coup je fais pareil quand j'achète, je regarde qu'il y ait 5 étoiles. Pour moi c'est un critère.

Dimension économique (Motivation économique)

[C] Est-ce que tu discutes toujours du prix quand tu achètes sur Vinted ?

[M] Oui, toujours. C'est un jeu. J'essaie d'englober les frais d'envoi dans le total.

[C] Pour avoir la sensation de pas payer les frais ?

[M] Oui mais je pense que les vendeurs le font aussi dans ce sens-là.

[C] As-tu des techniques et astuces pour faire des « bonnes affaires » sur Vinted ?

[M] Oui en achetant en lot. Et proposer une offre plus basse. Il accepte, il accepte. Et si pas je le prends au prix proposé.

[C] Et comment tu trouves le rapport qualité prix des articles vendus sur Vinted ?

[M] Ouais ça va. Ben tu sais, les gens sont obligés de mettre dans une fourchette.

[C] Ben tu n'es pas obligée mais tu sais que si tu mets trop haut ça ne se vendra pas.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue (Utilité fonctionnelle)

[C] Comment utilises-tu la plateforme ? Par recherche spécifique ou tu regardes ?

[M] J'ai des filtres sur les marques parce que j'aime bien chercher des marques qui sont chères parce que le rapport qualité est meilleur. Et puis les produits sont de meilleure qualité. Jamais je n'achèterai un truc d'H&M ou chez Primark.

[C] Donc tu n'achètes pas de fast-fashion sur la plateforme ?

[M] Non uniquement des marques. 100% de marque et des marques chères.

[C] Et des marques tu connais ?

[M] Oui et je n'achèterai jamais en prix plein car je n'ai pas les moyens.

[C] Et tu fais aussi des découvertes de marque ?

[M] Oui des fois ça m'arrive. Des fois, je vois des nouvelles marques quand je regarde le dressing d'une fille qui a un article qui m'intéresse sur une marque que je connais. Des fois je vais regarder son dressing et je vais me dire « tiens je ne connais pas cette marque-là, c'est chouette » et c'est comme ça que je découvre.

[C] Et est-ce que tu es satisfaite des fonctionnalités proposées par l'application ?

[M] Franchement oui.

[C] Et par exemple, le paiement différé c'est important ? Que le vendeur reçoive l'argent une fois la vente conclue ?

[M] Non mais moi ça ne me dérange pas de recevoir l'argent après.

[C] Et quand tu achètes ?

[M] Je trouve que c'est normal de débloquer l'argent après car il faut que j'aie reçu l'article. Je préfère quand même dire tout est ok et appuyer sur le bouton pour valider car c'est à ce moment-là que tu peux dire s'il y a un problème.

[C] Et tu trouves toujours ce que tu cherches sur la plateforme ?

[M] Non. En fait, comme je te disais, c'est tout au coup de cœur.

[C] Et quand tu ne trouves pas ce que tu veux, tu vas acheter en neuf ou acheter autre chose ?

[M] Non je vais acheter autre chose sur plateforme. Parfois je vais chercher une petite veste, je vais regarder et je vais voir une robe. Mais ça c'est moi ça. Ça n'a rien à voir.

[C] Et comment tu trouves les catégories et les filtres mis à disposition par Vinted ?

[M] Je mets d'office la taille et je mets les marques.

[C] Et ça ça t'aide à trouver ce que tu cherches ?

[M] Ouais.

[C] Et tu fais des comparaisons parfois sur deux articles similaires ?

[M] Oui j'ai déjà fait. Je cherche celui qui a l'air le mieux sur la photo.

[C] Donc tu peux mettre plus cher pour un article de meilleure qualité ?

[M] Oui car si je vois qu'il y a des bouloches sur les manches ou quoi, je ne vais pas le prendre même s'il est moins cher. Mais sinon dans ma garde-robe, j'ai blindé de seconde main. Quand je regarde je me dis « ah ouais quand même ».

[C] Genre combien ? 50/50 de seconde main et de neuf ?

[M] Hmm quand même. Les jeans pas trop parce que les jeans j'ai toujours peur qu'ils les passent au séchoir. Je dirais quand même 40% de seconde main et 60% de neuf.

[C] Et passes-tu du temps à chercher les articles que tu veux sur la plateforme ?

[M] *Oui. Pas chercher ce que je veux mais passer du temps. **Quasiment tous les soirs quand je suis devant la télé, je vais sur la plateforme et je scrolle.***

[C] Et donc tu peux peut-être passer une heure voire deux heures le soir ?

[M] *Oui, facile.*

[C] Et du coup, est-ce que tu ressens peut-être une petite addiction à la plateforme ?

[M] *Carrément. Et puis après parfois je la rejette en mode « Oui c'est tout, fini ». Et alors je vais plus aller pendant 1 mois puis après je vais voir que j'ai vendu quelque chose et donc je dois aller voir et puis voilà.*

[C] Et donc est-ce que tu as déjà dépassé ton budget shopping à cause de Vinted ?

[M] *Oui parce que tu achètes des petits prix mais quand tu additionnes, au final tu te dis « Oh zut je suis à 250 euros ».*

[C] Donc ça t'arrive de parfois perdre le fil ?

[M] *Oui.*

Caractéristiques des articles achetés

[C] Tout ce qui est critère, tu m'en as déjà parlé.

[C] Est-ce que tu achètes parfois des articles que tu vois en magasin de neuf ?

[M] *Non jamais.*

[C] Et des pièces uniques ou originales ?

[M] *J'achète quasiment que ça.*

[C] Parce que tu te dis que tu n'en trouveras pas en magasin ?

[M] *Oui c'est clair.*

[C] Surtout quand c'est des pièces de luxe peut-être ?

[M] *Des pièces de luxe non mais des articles qui ne sont quand même pas donnés quoi. Ce sont peut-être des vêtements à 200 euros quoi. Pour ça je n'achète pas en neuf.*

[C] Cherches-tu des pièces Vintage ?

[M] Non.

[C] Et est-ce que tu rachètes des pièces que tu as déjà ?

[M] Oui je viens de faire un double achat ici. En fait, mon pull était un peu petit et je l'adorais et donc je l'ai repris sur Vinted en taille au-dessus.

[C] Et c'est plutôt car tu es attachée au pull ?

[M] Oui c'est ça. Parce que j'aime vraiment cette pièce.

[C] Et racheter un jeans car il était troué tu as déjà fait ?

[M] Non.

[C] Et acheter des pièces dans le but de les personnaliser par la suite ou pour récupérer le tissu ?

[M] Non. Je ne suis pas douée.

[C] Les marques de fast-fashion tu m'as déjà dit que tu n'en achetais pas et les marques que tu achètes, tu en as déjà parlé.

Caractère social et communautaire (Motivation sociale et communautaire)

[C] Trouves-tu que Vinted possède des points communs avec des réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram ?

[M] Non pas trop.

[C] Utilises-tu la messagerie instantanée sur Vinted ?

[M] Oui. Quand je discute avec le vendeur ou l'acheteur.

[C] Et pour quelles raisons ?

[M] Pour discuter de l'article et être poli.

[C] Savais-tu qu'il existait un forum sur Vinted ?

[M] Non.

[C] Ah il en existe un. Par exemple, si tu as besoin d'aide sur un sujet, tu peux aller voir mais il n'est pas trop mis en avant sur la plateforme.

[C] Les utilisateurs de Vinted s'appellent « Vintie » entre eux, as-tu le sentiment d'appartenir à cette communauté ?

[M] Oui on peut dire ça.

[C] Un peu ?

[M] Ouais, avec les autres.

[C] Tu te sens investie ?

[M] Ouais mais ce n'est quand même pas comme Facebook où tu as ton groupe d'ami. Ça reste des inconnus. Je ne les connais pas. Il n'y a rien de personnel là-dessus. Tu vois, quand tu crées ton profil, tu mets un pseudo, tu ne mets rien sur ta vie quoi. On parle que de vêtements quoi. Je ne vais pas me faire des potes sur Vinted.

[C] Donc tu n'as jamais fait de rencontre sur Vinted ?

[M] Non. Mais j'essaie toujours d'être cordiale dans les messages. J'essaie toujours de dire bonjour, de dire bonne soirée.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[C] Quel sentiment ressens-tu quand tu ouvres un colis ?

[M] Ah ouais excitation et puis après, je peux être déçue. En fait je l'ouvre directement dans l'auto car j'ai une paire de ciseaux. Donc je l'ouvre directement et je suis super excitée par l'article et puis c'est tout.

[C] Donc c'est vraiment très bref comme sentiment ?

[M] Oui mais c'est ça l'achat malheureusement.

[C] Et est-ce que tu as parfois des angoisses que l'article ne soit pas conforme ?

[M] Non je n'ai pas d'angoisse.

[C] Est-ce que tu as déjà regretté un achat sur Vinted ?

[M] Oui.

[C] pourquoi au final ?

*[M] parce que la qualité n'y était pas. Et comme je te l'ai dit avec le très bon état, c'était discutable. **J'ai vraiment eu l'impression d'avoir jeté l'argent par la fenêtre.***

[C] Oui car tu ne sauras pas le revendre...

[M] Oui du coup ce que je fais c'est que je le donne, je mets dans un sac.

[C] Pour la Croix Rouge ?

[M] Oui voilà. Et c'est peut-être pour ça que je la Croix Rouge c'est moche, c'est peut-être parce que les gens donnent les trucs à bouloche.

[C] Et donc toi tu donnais peut-être des articles de meilleure qualité avant de vendre sur Vinted ?

[M] Ouais, avant ouais. Avant que ça existe, je mettais tous dans le sac, maintenant je fais un tri.

[C] Donc tu fais un truc avec ce que tu sais que tu pourrais vendre ?

[M] Ouais carrément.

[C] Ouais ça ça a été constaté, il y a eu une baisse de la qualité des dons depuis l'arrivée de Vinted.

[M] Oui j'ai entendu.

Protection acheteur

[C] Protection acheteur, tu m'as dit que ce n'était pas terrible et que t'avais déjà eu un problème et qu'ils n'avaient rien pu faire pour toi. En fait, tout est géré depuis la Lituanie.

[M] Ah. Ah bon. Ils ne parlent pas Français alors ?

[C] Bah je pense qu'ils ont plusieurs profils, ils doivent avoir des gens qui parlent différentes langues. Mais oui tout est géré depuis la Lituanie, toi tu envoies tes photos et ils regardent de là-bas.

Regard des autres

[C] Est-ce que tu parles de Vinted autour de toi ?

[M] Oui ici avec les collègues.

[C] Donc tu n'as pas peur du regard des autres quand tu dis que tu utilises Vinted ?

[M] Vraiment pas. Au début, elles me disaient « Quoi tu achètes des chaussures ? Beurk » et puis au final elles le font aussi.

[C] Ouais donc c'est peut-être en en parlant qu'on casse les tabous aussi.

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental (Surconsommation)

[C] On arrive à la dernière partie. Est-ce que toi tu trouves que depuis que tu achètes sur Vinted, tu as peut-être plus de vêtements dans ta garde-robe ?

[M] Ouais.

[C] Beaucoup ?

[M] Oui des fois je me dis « maintenant c'est trop » et du coup je revends.

[C] Et donc depuis que tu utilises Vinted, tu as constaté une augmentation ?

[M] Ouais.

[C] Tu m'as dit que tes achats étaient plutôt impulsifs ?

[M] Clairement. Je marche au coup de cœur.

[C] Et est-ce que tous tes achats impulsifs tu les mets ? Ou ça reste dans ta garde-robe ?

[M] Ouais je les mets au moins une fois.

[C] Quand tu n'utilises plus les vêtements achetés sur la plateforme, tu les revends ?

[M] Oui ou alors je les donne quand ils sont de moins bonne qualité.

[C] Fais-tu attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes sur la plateforme ?

[M] Malheureusement non. Je te disais, style H&M et Primark, je n'achète pas car on en parle, que je sais que ce n'est pas de la bonne qualité mais sinon pour les autres non.

[C] Et tu m'as dit que les articles que tu vends maintenant, avant que Vinted existe, tu avais plutôt tendance à les donner à la Croix Rouge ?

[M] Ouais c'est ça.

Engagement envers la consommation responsable

[C] Au niveau de ta consommation, le fait que tu sois végétarienne etc, est-ce que tu penses que ça peut faire changer les choses ?

[M] Par rapport à la nourriture ?

[C] Non par rapport à tout, est ce que tu penses que tu peux faire changer les choses avec tes petits gestes ?

[M] Bah moi je n'ai pas la prétention d'essayer de faire changer les choses au niveau de la vie des autres. Moi je fais déjà mon maximum pour moi mais je ne suis pas pour donner des leçons et dire aux autres ce qu'ils doivent faire.

[C] Mais tu penses que ton geste à toi à un impact sur le bien-être etc ?

[M] Ah ouais ça ouais. Par exemple, jamais je ne commanderai sur Shein. Je n'ai jamais commandé sur AlieExpress non plus.

[C] Et est-ce qu'en consommant comme tu consommes, tu as peut-être une influence sur la vie des travailleurs à l'autre bout du monde ?

[M] Bah j'espère oui.

[C] Et donc est-ce que tu trouves que l'industrie de la mode joue un rôle dans cette crise environnementale et éthique ?

[M] Oui c'est sur. Je le sais.

[C] Tu t'es un peu renseignée sur le sujet ?

[M] Oui. Des reportages sur les productions de masse, sur le coton, sur les travailleurs exploités, sur le travail des enfants, ...

[C] Oui donc tu es quand même bien conscientisée aux impacts négatifs de la mode actuelle ?

[M] Oui et c'est pour ça que je te disais, moi je ne suis pas du tout la mode. Parce que je sais que H&M, Zara, ils lancent je ne sais plus combien de tendance par an.

[C] Tu as plus de 30 collections par an je pense.

[M] Ouais et moi je ne suis pas ça, je m'en fous quoi.

[C] Donc ta consommation de vêtements à l'heure actuelle, tu la trouves modérée ou excessive ?

[M] Excessive. Je voudrai qu'elle soit vraiment modérée. J'aimerais la diminuer mais j'ai des addictions. J'essaie mais ce n'est pas facile.

[C] Et toi, en achetant sur Vinted, est-ce que tu trouves que tu fais preuve de consommation responsable ?

[M] Ouais ça clairement parce que ce sont des articles qui ont déjà été produits et qui peuvent être neufs et donc ils n'ont pas d'impact sur l'environnement. Enfin si, le transport a un impact sur l'environnement, ça oui.

[C] Mais toi tu limites la distance donc au final ça va.

[C] La seconde main connaît un véritable regain de popularité ces dernières années et particulièrement ces derniers mois, toi qu'en penses-tu ?

[M] Je pense que c'est ancré en raison des problèmes économiques qu'on vit actuellement. Je pense que ce n'est pas une mode. Ça va durer. Je me dis qu'il y a tellement d'articles en seconde main...

[C] Oui rien que sur Vinted, tu as 100 000 millions d'articles.

[M] Purée, imagine tout ce qu'il y a en circulation...

[C] Oui et il y a beaucoup de fast-fashion sur la plateforme, beaucoup de Zara, H&M,...

[MOT DE CONCLUSION]

Avant de clôturer cet entretien, j'ai quelques petite dernières questions.

[C] Est-ce que depuis que tu achètes sur Vinted, tu achètes moins en neuf ?

[M] Ouais clairement.

[C] Tu as clairement remplacé une partie de tes achats du neuf en achats sur Vinted ?

[M] Oui Oui.

[C] Et est-ce que tu fréquentes maintenant moins les autres canaux de seconde main, moins les friperies ?

[M] Oui.

[C] Et donc finalement, est-ce que Vinted a changé la donne en matière de seconde main pour toi ?

[M] Carrément. Vu le choix. C'est le choix, il est énorme en fait. Et parce que toutes les marques sont à un seul endroit.

[C] Et donc, finalement, est-ce que Vinted a changé l'image que tu avais de la seconde main ?

[M] Ouai.

[C] Dans quel sens ?

[M] Dans le sens où on peut acheter des articles à petit prix, originaux, qui nous correspondent.

[C] Nous sommes désormais à la fin de cet entretien. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé. Les informations que tu m'as fournies me seront précieuses.

[C] Avant que nous nous quittions, souhaites-tu ajouter quelque chose qui n'aurait pas été abordé jusqu'à présent ?

[M] Non, bon courage et j'espère que ça ira.

[C] Merci ! Passe une bonne journée.

Informant n°10

Clélia

29 juin 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[CC] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer environ 1 heure. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Bien entendu, tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

[CC] As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[CG] Non.

[CC] Avant que nous commençons, acceptes-tu que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[CG] Oui.

Thème 1 : A propos de vous

[CC] Pourrais-tu te présenter en quelques mots ?

[CG] Je m'appelle Clélia Galvanin. J'ai 25 ans et je fais actuellement un doctorat à l'ULB. J'habite à Bruxelles et je suis encore souvent à Mons. Je vis entre Bruxelles et Mons.

[CC] Quelles sont les valeurs qui te guident dans les choix que tu effectues dans ta vie de tous les jours ?

[CG] De manière générale, je commande de plus en plus ce qui est écoresponsable. Ça aussi avec la maturité que tu prends, tu fais plus attention et surtout vu la tournure que le monde prend. Et je le sens dans mes activités. Et aussi depuis le covid, tout ce qui est local on va dire. Donc production locale et manger local.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[CC] OK donc ici on va migrer un peu plus vers le secteur de la mode. Quel est le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[CG] Hier.

[CC] Et tu as acheté quoi ?

[CG] Une chemise pour l'anniversaire de mon père.

[CC] Et où ?

[CG] Chez Jules.

[CC] Quand tu réalises tes achats de vêtements ou d'articles de mode, quelles sont les principes qui te guident ? A quoi fais-tu attention ?

[CG] L'écoresponsabilité. Ça se voit voir aussi au niveau de mes vêtements. J'ai vraiment arrêté, ces deux dernières années, d'acheter dans les grandes entreprises comme H&M et Zara. Même si là j'ai craqué un pantalon il n'y a pas longtemps, avant ça faisait 2 ans que je n'avais rien acheté. J'essaie de ne plus acheter là-bas parce que je sais que ces entreprises-là font tout fabriquer en Asie et tu as tout ce processus qui me dérange. Donc je n'achète plus là-bas. Donc soit je commande sur Internet à des marques comme Sézane, Orta, qui disent faire des trucs locaux etc. Soit je vais à l'INNO où c'est des marques un peu plus chères mais dont je ne sais pas forcément leur empreinte écologique.

[CC] Donc tu as des trucs que tu écarter d'office comme H&M etc ?

[CG] Oui maintenant j'essaie constamment.

[CC] Et c'est parce que tu as vu des reportages, que tu t'es renseigné sur le sujet ?

[CG] Oui tu as plein d'infos qui circulent de manière générale principalement sur la qualité de vie des employés. Donc ça c'était vraiment un des premiers points. Et le fait que ça soit fait en Chine, il y a vraiment un moment où... Enfin je le sais depuis des années mais ça ne m'avait jamais choqué. Mais ces dernières années ça me choque un peu plus vraiment par rapport à tout ce que tu fais pour les ramener jusqu'ici. Et donc par rapport à l'environnement.

[CC] Donc tu essaies d'acheter écoresponsable et éthique ?

[CG] Ouais.

[CC] A quelle fréquence achètes-tu-des vêtements, chaussures et accessoires ?

[CG] Non je dirai d'office durant les soldes. Parce qu'on en entend tellement parler qu'au final... Et puis c'est la période où c'est un peu moins cher donc tu te dis « allez go ». Donc ça tu peux être sûre que je vais y aller. Sinon pas vraiment. Pour Orta et Sézane, ils sortent une collection tous les mois, donc ouais des fois je vais craquer, des fois non. Ça dépend un peu du mood et de ce qu'il y a quoi.

[CC] Genre hors soldes, ça pourrait être tous les mois, tous les deux mois ?

[CG] Même pas. Je ne sais pas du tout. Je dirais tous les 3 mois.

[CC] Qu'achètes-tu le plus souvent ?

[CG] Des chemises. Et des vestes.

[CC] Parce que tu aimes ?

[CG] Oui je suis tout le temps en chemise de manière générale. Donc d'office j'aurais tendance à plus acheter ça parce que j'aime bien et que je mets tout le temps ça. Et les vestes c'est parce que j'aime trop. Mais au final je ne les mets pas toutes souvent.

[CC] Donc c'est plus pour avoir le choix de changer etc ?

[CG] Oui.

[C] Donc ton comportement d'achat dans ce secteur il a évolué ces dernières années ? Tu as eu une prise de conscience écologique et éthique et tu essaies de consommer mieux ?

[CG] Ouais. Et je pense que le covid a vraiment aidé.

[CC] Tu penses que le covid t'a aidé à peut-être plus te renseigner ?

[CG] Ben mine de rien, tu t'es plus recentrée sur toi-même et ce qu'il y avait autour de toi, de où tu habites. Vraiment pour tout, ça a totalement changé mon comportement. Après pour la mode spécifiquement, c'était un peu avant le covid. C'était vraiment mon évolution personnelle et aussi le fait que mes amies en parlaient énormément et ça ça te fait changer d'avis au final aussi.

[CC] Donc ton entourage a eu une influence ?

[CG] Oui clairement.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[CC] Donc je vais te montrer un petit extrait. C'est extrait d'un reportage de Sept à Huit et la femme que tu vois, elle s'appelle Carole et elle achète tout en seconde main, ses vêtements, ses meubles,...

[EXTRAIT VIDEO DE SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022]

[CC] Et donc toi, tu en penses quoi de sa façon de consommer à Carole ?

[CG] Je craque de temps en temps aussi mais 200 euros par mois ça me paraît énorme quoi.

[CC] Ouais ? Tu es plus sur un budget de combien toi ?

[CG] Ben déjà ce n'est pas tous les mois. 200 euros ça ne me choque pas mais ce n'est pas tous les mois.

[CC] Donc le fait d'acheter tous les mois déjà ça te semble aberrant ?

[CG] Oui c'est vraiment acheter pour dire de changer de style, d'avoir plus d'affaires. Mais ce n'est pas nécessaire, surtout 200 euros par mois, ça veut dire que soit elle achète vraiment des trucs de marque, soit elle achète vraiment plein de trucs. Moi ça me choque. Et puis tu n'as pas besoin de faire du shopping tous les mois je trouve. Je fais quand même 4 fois des gros shoppings par an et déjà moi je trouve que c'est beaucoup.

[CC] Et le fait qu'elle achète en magasin associatif, tu pourrais faire la même chose ?

[CG] Ben non pas trop. Parce que je me dis que ça doit rester pour les personnes qui ont des bas revenus et qui en ont vraiment besoin. En tout cas, dans ce genre de magasin, c'est plus pour des personnes qui en ont vraiment besoin. Des vêtements à 4 ou 8 euros ce n'est rien quoi. Donc moi je ne le ferais pas. Et je trouve que si elle peut se permettre d'acheter, même de la seconde main sur Vinted où tu peux avoir des trucs plus chers. Je ne sais pas, je trouve que ce genre de magasin ce n'est pas fait pour des personnes gagnent bien leur vie et qui peuvent se permettre d'acheter ailleurs et plus cher.

[CC] Pourrais-tu me citer les 2-3 mots clefs qui te viennent à l'esprit pour définir le marché de la seconde main ?

[CG] Récup et nouvelle vie.

[CC] Si tu devais définir la seconde main à une personne qui ne connaît pas le concept, comment le ferais-tu naturellement ?

[CG] C'est le principe de vendre à d'autres personnes des choses que tu n'utilises plus pour que ces choses aient une deuxième vie et puissent servir à d'autres personnes.

[CC] L'image de la seconde main a beaucoup évolué au cours de l'histoire. Au 20^e siècle, les acheteurs de seconde main étaient vus comme des personnes avec des revenus modestes, que penses-tu de cette affirmation à l'heure actuelle ?

[CG] Ben je trouve que ça a vraiment changé ces dernières années avec le développement de toutes les applications comme Vinted, Marketplace,... Tu as vraiment plusieurs petites applications qui se sont créées et qui sont faciles d'accès. Je crois que c'est ça qui a permis de rendre ça plus connu et plus utilisé.

Habitudes d'achat en seconde main

[CC] Et toi, achètes-tu des articles de seconde main ?

[CG] Oui.

[CC] Depuis quand ?

[CG] Depuis que mes amies en parlent. Je dirais 2 ou 3 ans.

[CC] Y-a-t-il une raison particulière qui t'a fait adopter l'achat de seconde main ?

[CG] Le bouche-à-oreille et pour le principe même de pouvoir acheter des trucs moins chers. Parce que mine de rien, on ne va pas se cacher, tu préfères d'office acheter quelque chose moins cher à la même qualité. Ça joue aussi.

[CC] Quels articles achètes-tu en seconde main ?

[CG] Le même genre d'articles que dans le neuf donc plus des chemises, des vestes.

[CC] Où achètes-tu tes articles de seconde main ?

[CG] Vinted.

[CC] Tu ne vois pas d'autres canaux comme les friperies, les dépôts-vente,.. ?

[CG] J'ai déjà été dans des friperies mais pas beaucoup genre 1 ou 2 fois. Ou sinon c'est directement de main à main avec de copines pendant des vide-dressings.

[CC] Et pourquoi plutôt Vinted par rapport aux friperies et aux vide-dressings ?

[CG] Car c'est le plus facile, t'es sur une application. C'est comme les réseaux sociaux, quand tu n'as rien à faire, tu scrolles et tu regardes ce qu'il y a. Et aussi que tu peux directement chercher un truc spécifique. Donc ça ça joue. Les friperies tu dois regarder mais il y a toujours plein de gens, en tout cas par rapport à celles où j'allais. Il y avait vraiment plein de gens et de manière générale ça me saoule. C'est pour ça que Vinted c'est tellement plus simple, tu regardes, tu peux directement parler avec la personne qui l'a. C'est vrai que pour moi je trouve que c'est un réseau social mais pour les vêtements.

[CC] Pour toi, par rapport aux canaux de vente de la première main, quels sont les avantages des canaux de seconde main et plus particulièrement pour Vinted vu que tu n'utilises que ça ?

[CG] Ce qui est bien c'est que tu peux retrouver des vêtements d'anciennes collections que tu n'as plus forcément en magasin. Et je trouve que les magasins c'est toujours en fonction de la mode et quand tu as certaines modes qui ne te conviennent pas spécialement ben sur Vinted tu peux trouver des trucs que tu sais que tu aimes ou qui t'allaient. Ça je crois que c'est le plus gros avantage. Et puis de manière générale, c'est les prix.

[CC] Pour toi, par rapport aux canaux de vente traditionnels, quels sont les inconvénients des canaux de seconde main et plus particulièrement à Vinted ?

[CG] Tout n'est pas spécialement en parfait état parce que ça a été porté. Et mine de rien, tu ne peux pas vérifier l'état par toi-même avant d'acheter. Tu peux juste croire sur parole la personne qui a mis une photo.

[CC] A quelle fréquence réalises-tu des vêtements et des articles de mode d'occasion donc pour toi sur Vinted ?

[CG] Ah j'ai eu une petite période. Mais le problème aussi c'est que c'est addictif, comme le shopping en ligne. C'est juste une application et tu ne te rends pas spécialement compte alors que quand tu vas acheter sur place, tu dois te déplacer, tu dois payer avec ta carte,... C'est beaucoup plus réel.

[CC] ça t'est déjà arrivé de dépasser un budget que tu t'étais fixé parce que c'est facile ?

[CG] Pas spécialement dépassé mais juste à un moment en très peu de temps, j'avais commandé 3 ou 4 trucs et là je me suis vraiment rendu compte que j'étais un peu accro. Plus

je regardais, plus je voyais de trucs et plus je voyais de trucs et plus j'avais envie d'acheter. Donc j'ai dû faire une petite cure en mode « j'arrête de regarder Vinted, stop ». Donc il faut apprendre à se canaliser parce que c'est super facile, en 2 clics tu peux acheter quelque chose quand tu achètes avec Paypal. J'achète le truc en 2 secondes, c'est beaucoup trop simple.

[CC] Pour qui sont les articles que tu achètes ?

[CG] Pour moi uniquement. J'achète très rarement des cadeaux sur Vinted en fait.

[CC] Pourquoi ?

[CG] Parce que tu as toujours un petit doute sur qualité de ce qui va arriver et puis en plus je ne sais pas... J'ai encore un sentiment que c'est bien d'offrir quelque chose à quelqu'un qui a déjà été mis, qui est déjà un peu usé tu vois. Ça reste un peu comme ça à l'arrière de la tête alors que je le fais bien pour moi alors pourquoi pas le faire pour les autres. C'est juste le fait d'offrir, j'ai vraiment le sentiment que ça fasse un peu cheap tu vois ? Même s'il y a certains trucs à 100 euros sur Vinted, je me dis qu'il a peut-être déjà été mis. Je ne sais pas.

[CC] Y-a-t-il des articles que tu n'achèterais pas en seconde main sur Vinted ?

[CG] Ouais les chaussures parce que je trouve que de manière générale reprendre les chaussures de quelqu'un c'est trop mauvais. Sauf si ce sont des nouvelles. Parce que tu as l'empreinte qui se met. Et en plus de ça, je dirais les pantalons.

[CC] C'est trop difficile de savoir ta taille ?

[CG] Oui c'est ça. J'ai déjà du mal en magasin à trouver des trucs alors... Hier j'ai quand même essayé des pantalons car il me fallait un nouveau jeans. Je suis repassée chez Zara car aux Grands-prés tu n'as pas énormément de magasin. Et le pantalon c'était pour une meuf de 1m80. Il restait bien 15cm de tissu.

[CC] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un article de seconde main ?

[CG] ça dépend de la marque de l'article. Pour des trucs de chez Sézane ou Orta qui sont des articles un peu plus chers, s'ils mettent quasi le même prix et que c'est neuf, j'évite quand

même mais j'accepterais de craquer si j'ai vraiment envie. Ça dépend vraiment du prix initial, si ce sont des marques chères alors je mettrai le prix.

[CC] C'est plutôt un pourcentage par rapport au prix du neuf ?

[CG] Ouais ouais.

[CC] Et donc tu n'as pas vraiment de limite sur Vinted ?

[CG] Bah ça dépend, si c'est un truc qui a déjà été mis là clairement je regarde et il y a d'office un prix limite que je vais mettre car ça a déjà été usé. Je dirais 50-60 euros grand max. Après il y a des trucs qui ont été portés 1 seule fois ou qui ont encore l'étiquette et là je pourrais mettre, je ne dirais pas le prix initial, mais un petit peu en dessous du prix initial.

[CC] Et est-ce que tu as cette limite de prix dans le neuf ? Style max 100 euros ?

[CG] Hmm, je pense que je ne dépasse pas 200 euros. Mais du coup, si je dépense 200 euros, je ferais un peu attention par la suite. Pas dépenser 200 euros tous les trois mois.

[CC] Après 3 pièces chez Sézane tu y es vite.

[CG] Oui c'est ça... A un moment, je ne prenais que chez Sézane et Orta mais je me suis vraiment rendu compte que c'était beaucoup et c'est pour ça que j'ai acheté un pantalon chez Zara.

Thème 4 : Vinted

[CC] On va passer au thème Vinted en lui-même. Comme tu l'as déjà abordé, je ne vais pas te montrer le petit spot que j'avais prévu pour introduire le sujet.

[CC] Via quel moyen as-tu connue la plateforme Vinted ?

[CG] Par bouche-à-oreille.

[C] Es-tu membre de la plateforme ?

[CG] Oui.

[C] Quelles sont les raisons pour lesquelles tu as choisi de t'y inscrire ?

[CG] Comme je t'ai déjà dit, c'est pour les anciennes collections et le prix principalement.

[CC] Comment décrirais-tu la plateforme Vinted à un ami ?

[CG] C'est une application de seconde main sur laquelle tu peux vendre et acheter des affaires, que ce soit vêtement, sac, chaussures,... Et même des meubles ou des jouets. Donc vraiment plein de choses.

[CC] Oui en nombre tu as 100 000 millions d'articles.

[CG] Ah ouai. En fait ça ne m'étonne tellement pas.

[CC] Pourquoi ?

[CG] Parce que déjà c'est international. En plus de ça, j'avais fait le compte en plein covid, j'avais une trentaine de chemises. Si je décide de vendre un tiers ça me fait déjà 10 pièces et donc par personne ça va vraiment très vite.

[CC] Oui et vu le nombre de membre...

[CG] Oui et sans compter que tu n'as pas vraiment que les vêtements. Ça peut vraiment monter très vite par membre et si tu comptes tout le monde, ça ne m'étonne pas.

Habitudes d'achat sur la plateforme

→ Voir thème 3

Dimension économique (Motivation économique)

[CC] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués en magasin de première main ?

[CG] Plus chers. Tu ressens quand même la différence quand tu achètes. Après tu peux acheter des trucs à 5 ou 10 euros et tu sens vachement la différence où tu vas dans un H&M où tu as un jeans à 30 euros.

[CC] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués dans les autres canaux d'occasion ?

[CG] Je ne dirais pas trop. Après ça fait vraiment longtemps que je n'ai plus été en friperie. La seule différence c'est que sur Vinted, si tu dois acheter plusieurs affaires, tu dois acheter à plusieurs personnes et du coup à chaque fois tu as les frais de port etc donc ça peut vite monter en frais. Tandis qu'en friperie tu achètes directement tout sans supplément.

[CC] T'arrive-t-il de discuter du prix avant d'acheter un article ?

[CG] *Franchement non parce que je ne suis vraiment pas comme ça. Personnellement j'ai du mal à faire ça.*

[CC] Et donc tu trouves que le rapport qualité prix est juste ?

[CG] *Ben ça dirait oui. Mais en plus, même si je me dis « ça vaut moins » ben je crois que je passerais au-dessus en mode « je n'achète pas ». Mais je n'ose pas négocier.*

[CC] As-tu des techniques et astuces pour faire des « bonnes affaires » sur Vinted ?

[CG] *Acheter en lot directement chez une personne. Après c'est rare que quelqu'un fit ton style directement et vende plein de choses que toi tu aimes. Ça m'est arrivé juste une fois où j'ai acheté 2-3 trucs ensemble.*

Fonctionnement de la plateforme + catalogue

[CC] Comment utilises-tu la plateforme Vinted ? Tu fais des recherches spécifiques ou tu flânes sur le fil d'actualité ?

[CG] *Je fais des recherches spécifiques en fonction des marques que j'aime ou en fonction de ce qu'il me faut.*

[CC] Que penses-tu de l'interface d'utilisation de Vinted ? Tu l'utilises sur pc ou mobile ?

[CG] *Sur téléphone. Et je t'avoue que parfois j'ai du mal à comprendre. Au tout début, j'avais vraiment du mal à comprendre car ils te mettent des genres de pub, de personnes qui vendent... Quand tu fais une recherche, style Sézane, ils te mettent une personne qui vend un truc random. Je trouve que l'application n'est peut-être pas très claire mais après c'est personnel.*

[CC] Et tu trouves aussi que c'est peut-être mal trié ?

[CG] *Oui !*

[CC] Es-tu satisfaite des fonctionnalités proposées par l'application ?

[CG] *Je pense que juste l'affichage pourrait être plus clair. C'est vraiment la page d'accueil qui me perturbe. Mais sinon non ça va, tu peux chercher par personne, par vêtements, par marque et ça c'est vraiment bien.*

[CC] Donc pour toi les catégories et les filtres ils t'aident vraiment à trouver ce que tu cherches ?

[CG] Oui clairement.

[CC] Que penses-tu des services intégrés dans la plateforme comme le paiement différé ou l'envoi de colis ?

[CG] Je trouve que c'est vraiment bien fait. Après dans tout ce qui est paiement etc, c'est chouette que ton argent soit libéré une fois que tu aies le colis et que tu es d'accord avec ce qu'il y a dedans. Et pareil pour le vendeur. Je trouve que c'est une sécurité dans les deux cas et c'est vraiment choix. Après tout ce qui est frais de livraison, je trouve que c'est énorme pour ce que tu achètes. Parfois c'est un tout petit colis qui tient dans une enveloppe...

[CC] Ces nouveaux services ont-ils été un facteur déterminant dans l'utilisation de la plateforme pour toi ?

[CG] Je pense que oui parce qu'au final ce n'est pas pour ces raisons là que j'ai commencé à utiliser Vinted. Après ça joue quand même car ça te rassure quand tu achètes quelque chose. Peut-importe la méthode de paiement, j'aurais commencé.

[CC] Que penses-tu de la diversité des articles du catalogue ?

[CG] De manière générale, je trouve tout ce qu'il faut et tout ce que j'aime.

[CC] Trouves-tu toujours ce que tu cherches la plateforme ?

[CG] Si le vêtement y est oui.

[CC] Et s'il n'y est pas, tu vas aller vers le neuf ou changer ta recherche ?

[CG] Je changerais plutôt ma recherche mais je n'irai pas spécialement vers le neuf. Je me dirais « tant pis ce n'est pas là ». Encore une fois, je n'ai pas nécessaire besoin de nouveaux vêtements. A chaque fois que je le fais, c'est très souvent par envie quoi. Au moins je n'achèterais pas et je ne dépenserais pas mes sous.

[CC] Es-tu satisfait de la diversité des tailles disponibles sur la plateforme ?

[CG] Oui oui. Ma taille y est donc pas de souci.

[CC] T'arrive-t-il de faire des comparaisons d'articles sur la plateforme ?

[CG] *Hmm non pas trop. En fait, il faut que je tombe sur deux fois le même article qui m'intéresse pour que je fasse la comparaison. Mais si je cherche un article spécifique, si je ne le vois pas deux fois, j'achète celui que je vois. Je ne commence pas à spécialement comparer. Sauf si on parle de vêtements plus chers où là je suis en mode « OK cette chemise est à autant, cette chemise-là est chouette aussi et elle est à autant » ben là je vais regarder un peu comme en magasin, je vais faire un choix.*

[CC] mais tu ne vas pas commencer à chercher 5 fois le même article ?

[CG] *Non du tout.*

[CC] Passes-tu du temps à chercher les articles que tu souhaites acheter ?

[CG] *Non, je crois que justement je me suis vraiment limitée. J'ai voulu limiter mon temps sur Vinted. Je cherche de temps en temps 5-10 minutes par ci, 5-10 minutes par là mais vraiment juste pour regarder ce qu'il y a et par curiosité. Si je vois un truc voilà mais je ne commence pas à chercher. Sauf si j'ai vraiment vraiment besoin d'un truc. Mais je trouve que vu que je n'en ai pas besoin, c'est juste une envie d'acheter, ce n'est pas spécialement nécessaire.*

[CC] Comment évalues-tu cet effort de recherche ? Limité, pénible ?

[CG] *ça dépend de ce que tu cherches. Quand tu recherches un truc spécifique, c'est tellement noyé dans tous les vêtements. Tu as plein de vêtements qui ont les mêmes critères. J'avais regardé pour une veste Sézane en particulier mais tu as plein de vestes qui ont les mêmes critères mais ce n'est pas celle que je veux. Je dirais que c'est quand même un peu compliqué.*

[CC] Donc tu dirais que c'est un peu pénible car c'est noyé dans la masse d'articles ?

[CG] *Ouais.*

Caractéristiques des articles achetés

[CC] Lorsque que tu cherches un article, quels sont les critères que tu prends en compte avant de procéder à l'achat ?

[CG] *Le prix et l'état principalement.*

[CC] Recherches-tu des vêtements que tu avais repéré en magasin ?

[CG] Ouais ouais.

[CC] Pour les avoir moins chères du coup ?

[CG] Oui, surtout pour Orta et Sézane car ce sont quand même des marques assez chères et donc si tu peux les avoir 5 ou 10 euros moins chères c'est déjà ça. Après si c'est du H&M ou quoi, je ne sais pas si je ferais le même effort.

[CC] Cherches-tu des pièces uniques, originales ou Vintage ?

[CG] Hmm non. Il faut que je tombe dessus pour y regarder de plus près mais sinon pas spécialement.

[CC] Achètes-tu des vêtements qui te rappellent des souvenirs particuliers ?

[CG] Non pas du tout.

[CC] Cherches-tu à racheter des pièces que tu possédais déjà mais qui sont abîmées ?

[CG] Non plus.

[CC] Achètes-tu des pièces dans le but de les customiser par la suite ou pour récupérer le tissu ?

[CG] Non.

[CC] Quels sont tes impératifs sur l'état des articles achetés ?

[CG] Oui oui. Ça d'office. Déjà tu regardes un peu les photos et parfois ils te disent « oui il y a un fil qui est parti, une tâche ou quoi » et ça d'office je prendrai pas.

[CC] Achètes-tu des vêtements de fast-fashion (Zara, Mango, H&M, Shein,...) sur Vinted ?

[CG] Ouais.

[CC] Avant tu avais l'habitude de les acheter dans le neuf ?

[CG] Oui c'est les marques vers lesquelles j'allais avant et mine de rien j'ai quand même trouvé mon style dans ces marques et donc oui. J'achète plus directement mais en seconde main oui.

[CC] En seconde main tu te dis peut-être que tu as moins d'impact ?

[CG] Oui c'est ça. Après quand tu y réfléchis oui et non. Parce qu'au final, il a quand même été fabriqué dans les mêmes conditions. Tu le rachètes quand même avec ce qu'il y a derrière. Après je me dis que si tu achètes plus en seconde main qu'en magasin du neuf, peut-être qu'ils vont réduire leur stock. Je me dis que peut-être ça aura une petite influence. Je ne sais pas mais j'espère.

[CC] Est-ce que tu achètes ces autres marques dans d'autres canaux d'occasion ?

[CG] Si j'en trouve oui pourquoi pas.

[CC] Si tu devais donner un pourcentage des articles de marque et de fast-fashion que tu achètes sur Vinted ? Tu dirais quoi ?

[CG] Hmmm c'est difficile d'évaluer. Je dirais 60 pour la fast fashion et 40 pour le reste.

[CC] Donc tu achètes aussi des vêtements de marque ?

[CG] Oui.

[CC] Lesquelles ?

[CG] Sézane, Orta, Marco Polo.

[CC] Avais-tu l'habitude d'acheter ces marques dans les canaux du neuf ?

[CG] Oui.

[CC] Avais-tu l'habitude d'acheter ces marques dans d'autres canaux d'occasion ?

[CG] C'est difficile d'en trouver mais si jamais elles y étaient oui.

[CC] Vinted t'a-elle fait découvrir de nouvelles marques que tu ne consommais pas auparavant ?

[CG] J'ai découvert des marques qui étaient connues mais que je ne connaissais pas spécialement. Avant, à chaque fois que j'achetais des vêtements c'était en magasin donc finalement le nombre de marque tu connais est très restreint donc oui là avec Vinted j'ai connu d'autres marques.

[CC] Tu as des exemples ?

[CG] Naked.

[CC] La plateforme est-elle un moyen de te permettre d'acheter des articles que tu ne pouvais pas acheter neufs au niveau du prix ou parce que les magasins ne sont pas présents en Belgique ?

[CG] *Ouais typiquement Sézane. Et aussi, je voulais un manteau Orta blanc et je le trouvais trop cher. Et justement, je l'ai racheté sur Vinted.*

[CC] As-tu profité de Vinted pour remplacer tes vêtements de fast fashion par des vêtements de marque de meilleure qualité ?

[CG] *Je pense que oui sachant que j'achète quand même plus des marques comme Orta, Sézane, Marco Polo.*

Caractère social et communautaire

[CC] Au tout début de l'entretien, tu m'as dit qu'il t'arrivait de scroller sur Vinted un peu comme Instagram ou Facebook. Toi tu trouves que Vinted ça a des points communs avec les réseaux sociaux ?

[CG] *Clairement. C'est plein de personnes qui se lient, mais d'une autre manière qu'avec des photos tu vois. Tu peux parler avec elles. Pour moi c'est quasiment un genre de réseau social en tout cas.*

[CC] Peux-tu me citer d'autres points communs ?

[CG] *Les personnes publient les photos aussi. Tu as certaines personnes qui publient pas mal d'articles et dont elles apparaissent dans ton fil d'actualité, des trucs comme ça.*

[CC] Utilises-tu la message instantanée sur Vinted ?

[CG] *Oui. Je l'utilise seulement quand il y a un truc qui me plait vraiment ou si j'ai des questions à poser au vendeur.*

[CC] Donc ce sont toujours des questions autour de l'achat ?

[CG] *Ouais.*

[CC] Savais-tu qu'il existait un forum sur Vinted ?

[CG] *Ah non je ne savais pas du tout.*

[CC] Les utilisateurs de Vinted s'appellent « Vintie » entre eux, as-tu le sentiment d'appartenir à cette communauté ?

[CG] Non je ne crois pas. Je ne suis pas à ce point-là. J'achète de temps en temps, je regarde et tout mais je ne suis pas à ce point-là. Pour l'instant, je n'ai encore rien vendu. Comme je t'ai dit, j'ai vraiment essayé de limiter à mort mon utilisation à mort de Vinted pour ne pas craquer.

[CC] Regardes-tu des vidéos pour « mieux vendre/acheter sur Vinted » sur Youtube, Instagram, etc...

[CG] Non jamais.

[CC] As-tu fait de chouette rencontres sur Vinted ?

[CG] Non.

Colis : logistique (Utilité fonctionnelle + impact environnemental)

[CC] Que penses-tu du système d'acheminement par colis ?

[CG] Hmm je trouve ça bien. Après ça dépend de ce que tu envoies mais je t'avoue que ça ne me dérange pas les colis faits à la main. Après je pense que ça dépend un peu des gens qui envoient le colis. Il y a des gens qui mettent un petit mot, qui mette du parfum etc. Et tu en as d'autres qui te mettent juste l'article à l'arrache et qu'ils l'envoient. Moi ça ne me dérange pas tant que l'article est protégé.

[CC] Que penses-tu des délais de livraison ?

[CG] Oui, je n'ai jamais eu de problème jusqu'à présent. Après encore une fois, je pense vraiment que ça dépend des gens. Après moi la dernière fois, la vendeuse m'avait dit qu'elle ne savait pas l'envoyer tout de suite et ce n'était pas grave quoi.

[CC] T'est-il déjà arrivé de ne pas acheter sur Vinted car l'article n'arriverait pas à temps ?

[CG] Oui j'irai voir ailleurs.

[C] Que penses-tu de la localisation des points relais autour de toi ?

[CG] ça va oui.

[CC] Te fixes-tu un périmètre d'achat autour de votre position ? Fais-tu attention à la provenance de l'article ?

[CG] Oui je regarde surtout ce qui est frontalier j'accepte mais pas plus quoi.

[CC] Donc Espagne, Portugal etc ?

[CG] ça non.

[CC] Et pourquoi ?

[CG] Parce que je me dis que tu pourrais trouver ce produit plus près. Et puis même, il va faire tout ce chemin. Encore un fois, c'est peut-être exagéré pour un vêtement dont je n'ai pas spécialement besoin quoi. Et pour une seule pièce.

[CC] Penses-tu que Vinted pourrait trouver des alternatives à cet envoi par colis ?

[CG] Je me demande s'il n'y a pas un genre de filtre ou quoi qui te propose des vêtements des gens proches de toi.

[CC] Alors ça existait avant mais ils l'ont retiré.

[CG] Ah c'est très très intelligent. De le retirer c'est incroyable.

[CC] Ouais ils ne sont pas de bénéfice alors.

[CG] Tu vois, ça je trouve ça débile. Parce que du coup ça enlève déjà un des points que je trouvais important, sur lequel je me basais pour acheter sur Vinted.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[CC] Quel sentiment ressens-tu lorsque tu ouvres tes colis ?

[CG] Je suis excitée. Pour moi c'est un cadeau, je vais essayer.

[CC] Un cadeau de toi à toi-même [Rires].

[CG] Oui c'est ça et mine de rien quand tu achètes via internet, tu ne l'as pas directement donc tu l'achètes et puis tu as le sentiment que tu as oublié que tu as acheté quelque chose ou que tu as dépensé parce que tu n'as pas bougé de chez toi et que tu as juste payé par carte. Et donc quand tu le reçois, on dirait que tu reçois un cadeau de quelqu'un d'autre.

[CC] Tu trouves que le fait que les délais de livraison soient plus longs, tu as plus ce sentiment avec Vinted que Zalando ?

[CG] Non car je pense que les délais de livraison vont être pareils.

[CC] Donc que ce soit un article sur Vinted ou Zalando, tu as la même excitation ?

[CG] Oui.

[CC] As-tu déjà été déçu à l'ouverture d'un colis ?

[CG] Ouais, une fois j'ai acheté un body et il était trop petit pour moi. Et du coup ça c'est un problème, c'est que tu ne peux pas essayer.

[CC] Tes achats sur Vinted sont-ils parfois une source d'inquiétude ?

[CG] Bah j'ai toujours peur de m'être fait avoir car encore une fois tu dois croire la personne qui te le vend. Et j'ai toujours peur qu'il y ait un trou quelque part, une tâche, qu'il y ait quelque chose.

[CC] Et si tu devais quantifier l'angoisse et l'excitation que tu ressens, tu dirais quoi en pourcent ?

[CG] Je suis beaucoup plus excitée parce que je suis très naïve et que je pars toujours du principe que je vais le recevoir comme on me l'a décrit. Je dirai 90% excitation et 10% angoisse.

[CC] Quand tu achètes des vêtements sur Vinted, ressens-tu du stress à l'idée qu'ils puissent ne pas durer dans le temps ?

[CG] Non parce que même si ça ne dure pas dans le temps, ça serait plus normal tu vois. Parce que c'est en seconde main et que ça a déjà été utilisé. J'ai cette idée que ça serait plus normal que ça ne dure pas dans le temps. Après il faut voir combien de temps, si on parle de quelques mois c'est un peu triste. Mais au-delà, quelques années, ça serait normal.

[CC] Et est-ce qu'en ouvrant un colis, tu as déjà été surprise par une odeur particulière qui te rappelait l'ancien propriétaire et qui t'a fait ne pas porter le vêtement ?

[CG] J'ai déjà eu ça. **Ça sentait le parfum de quelqu'un et dans ce cas-là, je l'ai mis à la machine et c'est parti.**

[CC] T'est-il arrivé de regretter un achat sur Vinted ?

[CG] Le body trop petit car je ne sais pas spécialement. Je peux le mettre si je perds quelques kilos et j'y crois toujours.

Protection acheteur

[CC] As-tu déjà rencontré un problème sur cette plateforme (arnaque, perte de colis,...) ?

[CG] *Non jamais.*

[CC] As-tu déjà engagé des litiges ?

[CG] *Non.*

[CC] Que penses-tu du service de protection acheteur mise en place par la plateforme ?

[CG] *Pour l'instant, je n'ai jamais eu de problème.*

[CC] Serais-tu prêt à utiliser la plateforme sans protection acheteur ?

[CG] *Hmm je ne crois pas ou je serais beaucoup moins confiante. Je crois que c'est aussi une des raisons. Parce que tu vois, quand tu achètes en neuf mais en ligne, tu sais que tu vas l'avoir en bon état et que tu peux le renvoyer. Ils sont obligés. Tandis que sur Vinted, tu n'as pas spécialement cette garantie et je trouve ça plus rassurant. J'achèterais beaucoup moins si elle n'était pas là.*

[CC] Et tu regardes les évaluations avant de faire un achat ?

[CG] *Oui. J'aurais pas confiance si le vendeur avait une mauvaise évaluation et je n'achèterai pas.*

Regard des autres (frein d'affiliation)

[CC] Ton entourage sait-il que tu utilises Vinted ?

[CG] *Oui.*

[CC] Parles-tu de tes achats Vinted autour de toi ?

[CG] *Oui.*

[CC] As-tu peur du regard des autres quand tu dis que tu utilises Vinted ?

[CG] *Non non. Quand j'achète un truc sur Vinted, je leur montre et je dis d'où ça vient.*

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[CC] A quelle fréquence utilises-tu l'application ?

[CG] *Hmm. Un ou deux fois par mois où je scrolle un petit peu. Ça dépend de quand cette envie d'acheter des vêtements.*

[CC] Et quand tu as cette envie, tu vas aussi dans les magasins du neuf ?

[CG] En vrai avec le colis je vais beaucoup moins dans les magasins donc je scrolle plutôt sur Internet ou sur Vinted. Je vais encore en magasin s'il y a des trucs qui m'intéressent ou pour passer une après-midi avec quelqu'un mais sinon je vais beaucoup moins. Je scrolle d'abord, je regarde s'il y a des trucs qui m'intéressent et puis c'est vraiment quand j'ai envie d'aller me balader et d'aller dans les magasins.

[CC] Ressens-tu une certaine addiction à la plateforme ?

[CG] A un moment oui. J'ai un peu limité pour toi.

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental

[CC] En règle générale, dirais-tu que tes achats sur Vinted sont impulsifs, réfléchis ou plutôt longuement réfléchis ?

[CG] Globalement ça reste impulsif. C'est quand j'ai envie de vêtement, je regarde, je vois un truc et je l'achète. Au début, j'étais accro et j'achetais directement mais là de manière générale, je me laisse un ou deux jours. Et quand je reviens sur la plateforme, si l'article est encore là, c'est déjà un signe et si ça me plaît toujours je me dis « allez ».

[CC] Oui donc pas non plus impulsif tu achètes directement. Tu as quand même un petit temps de réflexion derrière.

[CG] Oui c'est ça. Maintenant en tout cas.

[CC] Trouves-tu que tes achats sur Vinted ont eu un impact sur ta garde-robe ? Tu as plus d'articles ?

[CG] Hmm non pas spécialement plus. Car je me dis que j'aurais acheté autre part de toute façon.

[C] Quand tu n'utilises plus les vêtements achetés sur la plateforme, qu'en fais-tu ?

[CG] là j'ai que le cas du body que j'espère encore mettre. Sinon je n'ai pas eu le cas. Je crois que sinon je l'aurais revendu.

[CC] Mais actuellement, tu ne vends pas sur Vinted ?

[CG] Oui c'est ça.

[CC] Fais-tu attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes sur la plateforme ?

[CG] *Euh non. Si je vois un truc qui m'intéresse, même si c'est H&M, je le prends.*

Engagement envers la consommation responsable

[CC] Donc tout à l'heure tu m'as dit que ton mode de consommation s'était un peu éloigné parce que tu avais eu une prise de conscience surtout pendant le confinement.

[CC] Et donc au quotidien, fais-tu des petits gestes pour changer les choses à ton échelle ?

[CG] *Pour les vêtements, j'achète des marques qui se prônent écoresponsables. Et de manière générale, je consomme de manière beaucoup locale. Après je ne suis pas encore arrivée au point où j'oublie toutes les grandes surfaces. Je sais que j'essaie de faire attention mais je ne suis pas encore au point de ne plus aller faire mes courses au Colruyt parce que tu as le prix qui joue et que ce n'est pas tout le temps évident.*

[CC] Trouves-tu que ces petits gestes du quotidien peuvent faire changer les choses ?

[CG] *Honnêtement je ne le vois pas mais je l'espère. Tout simplement quand tu regardes, j'ai une amie qui est très écoresponsable et qui en parle autour d'elle et elle a eu pas mal d'influence sur toutes ses copines. Donc il a des choses, j'ai changé car elle m'a influencé dans ce sens-là.*

[CC] Trouves-tu que ta façon de consommer a un impact sur autrui, sur le bien être des travailleurs ?

[CG] *En vrai c'est tout ce que j'espère mais je n'y crois pas. En tout cas, il faudrait encore beaucoup pour avoir un impact. Après c'est le début et c'est comme ça que ça doit commencer.*

[CC] Trouves-tu que l'industrie de la mode joue un rôle dans cette crise ?

[CG] *Ouais très clairement. Oui. Pas directement la mode mais tout ce qui est transport.*

[CC] Donc au niveau production, tu ne penses pas que ça ait un impact ?

[CG] *ça je ne m'y connais pas assez que pour dire. Je vois pour les marques écoresponsables comme Orta, Sézane, comment s'est produit donc là je sais que c'est bien. Mais de manière générale je ne sais pas.*

[CC] Tu n'as jamais approfondi le sujet ?

[CG] *Non pas spécialement.*

[CC] Comment caractériserais-tu ta consommation de vêtements à l'heure actuelle ?

[CG] Je trouve que j'achète beaucoup.

[CC] Changerais-tu quelque chose à ta consommation actuelle d'articles de mode ?

[CG] Oui j'aimerais bien essayer de plus acheter sur Vinted moins en neuf. Je trouve déjà que j'achète beaucoup. Après je ne dis pas, je suis sûre qu'il y a plein de gens qui achètent plus que moi. Mais personnellement, je sais que j'achète des trucs dont je n'ai pas besoin parce que c'est par envie, pour renouvellement un peu ma garde-robe.

[CC] Depuis quelques années, le concept de consommation responsable a fait surface, pour toi, comment définirais-tu la consommation responsable ?

[CG] Ben je dirais que ça part d'acheter des choses, dont ici des vêtements, qui sont produits de manière plus écologique et produits dans de bonnes conditions. Je crois que le local est un peu dépendant aussi, pour pas que tu aies 3000km à faire.

[CC] Oui c'est ça en fait, la consommation responsable, tu as 3 axes, l'aspect écologique, l'aspect éthique et puis tu as un 3^e aspect sous-jacent que tu fais tout ça pour les générations futures.

[CC] Maintenant que tu en sais plus sur le sujet, trouves-tu qu'en utilisant Vinted et en achetant des articles de seconde main, tu fais preuve d'une consommation responsable ?

[CG] Ben encore une fois oui et non. Oui dans le sens où ce sont des articles qui existent déjà donc tu ne les reproduis pas. Oui parce que j'essaie de faire attention à ce que j'achète, que je n'achète pas à l'autre bout de l'Europe et qu'il n'y ait pas un transport énorme à faire. Après non dans le sens où j'achète quand même des marques qui ne sont pas responsables. J'achète du Zara qui a été fabriqué dans les pires conditions et ainsi de suite. Je sais que ça reste encore un peu un aspect négatif. Après je pense aussi que je connais peut-être moins de marques qui soient responsables et plus abordables. Mine de rien, même Orta ou Sézane, tu regardes sur Vinted mais ça reste des trucs qui sont assez chers.

[CC] Oui c'est vrai. Alors que pour d'autres marques tout aussi chères en neuf mais qui n'ont pas ce côté tendance, écoresponsable, les gens ont tendance à casser les prix.

[CC] La seconde main connaît un véritable regain de popularité ces dernières années et particulièrement ces derniers mois, qu'en penses-tu ? ça va durer ? C'est un effet de mode ?

[CG] Je pense que ça va durer parce que c'est un changement de vision des choses et de prise de conscience. Ça a priori ça ne va pas partir. Justement, j'ai plus l'impression que ça augmente au fur et à mesure des années tu vois. Donc non je pense que ça clairement continuer.

[MOT DE CONCLUSION]

[CC] Avant de clôturer cet entretien, je vais te poser 3 dernières petites questions qui reprennent l'ensemble de l'entretien.

[CC] Vinted-a-t-elle fait évoluer ton mode de consommation ?

[CG] Euh ouais, clairement.

[CC] De quelle manière ?

[CG] J'achète quand même moins en neuf. Il y a quand même une diminution de ce que j'achète en neuf. Et puis même parfois, quand je vois un article qui m'intéresse, je regarde sur Vinted pour le trouver.

[CC] Depuis que tu fréquentes Vinted, trouves-tu que tu fréquentes moins les autres canaux de seconde main ? Vu que tu n'y allais déjà pas beaucoup ?

[CG] Oui mais même je crois que ça l'aurait fait car encore une fois, Vinted c'est beaucoup plus simple, c'est à portée de main, tu n'as pas besoin de bouger. Ça joue. De manière générale, même aller en magasin même du neuf, c'est tellement plus simple de juste avoir une application et de scroller et de trouver un truc et de l'acheter.

[CC] Vinted a-t-il changé la donne en matière de seconde main pour toi ?

[CG] Bah légèrement. Après, je n'allais pas vraiment beaucoup dans les friperies.

[CC] Mais donc la seconde main est un peu entrée dans tes habitudes de consommation quand même ?

[CG] Oui.

[CC] Trouves-tu que Vinted a rendu plus accessible l'accès à la seconde main ?

[CG] Ouais ouais clairement. Et plus connue. Il y a plein de pubs qui sont passées à la télé.

[CC] Plus connu dans le sens Vinted ou seconde main ?

[CG] Les deux.

[C] Vinted a-t-elle modifié l'image que tu avais de la seconde main ?

[CG] Je pense que oui. Ça a un peu changé l'idée qu'on a que la seconde main c'était pour les gens qui ont des problèmes financiers. C'est clair que à un moment, on avait tous cette impression là et maintenant, je crois que ça a complètement changé et que c'est devenu un peu à la mode. La vision qu'on en a, ça vraiment changé.

[CC] Donc plutôt en positif alors ?

[CG] Oui oui.

[CC] Nous sommes désormais à la fin de cet entretien. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé. Les informations que tu m'as fournies me seront précieuses.

[CC] Avant que nous nous quittions, souhaites-tu ajouter quelque chose qui n'aurait pas été abordé jusqu'à présent ?

[CG] Non pas spécialement. Je suis ravie de t'avoir aidée.

[CC] Merci à toi.

Informant n°11

Laetitia

2 juillet 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[C] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer environ 1 heure. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Bien entendu, tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

[C] As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[L] Non ça va, je suis prête à répondre.

[C] Avant que nous commençons, acceptes-tu que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[L] Oui vas-y.

Thème 1 : A propos de vous

[C] Pourrais-tu te présenter en quelques mots ?

[L] Je m'appelle Laetitia Abad, je suis entre la 1ère, 2^e et 3^e année à Gembloux. J'ai 22 ans, je vais sur mes 23 et je suis française, marseillaise. Je viens juste en Belgique pour mes études.

[C] Quelles sont les valeurs qui te guident dans les choix que tu effectues dans ta vie de tous les jours ?

[L] Je dirais oui mais je ne les applique pas. Je veux moins manger de viande mais j'en mange quand même. Je veux faire attention d'où la viande vient mais je ne fais pas attention. Cela me prend trop de temps ; je fais juste ce qui m'arrange pour le moment.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] Quel est le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[L] Oui c'étaient des chaussures sur Vinted.

[C] C'était quand ?

[L] C'était il y a trois semaines.

[C] Est-ce que c'était un achat planifié ?

[L] Oui, je les traquais depuis un mois.

[C] Quand tu réalises tes achats de vêtements ou d'articles de mode, quelles sont les principes qui te guident ? A quoi fais-tu attention ?

[L] Surtout trouver ma taille. Je n'ai pas vraiment de principes ou de valeurs mais vu que je fais 1m80 et je ne peux pas acheter partout. Principalement dans les magasins de « grande taille » type « Tall » en ligne

[C] Quand tu vas faire du shopping, les magasins type Mango, Zara, tu sais que ce sera trop petit ou trop grand ?

[L] Je peux le faire mais ce sera uniquement pour des t-shirts pas pour des jeans, sinon cela sera un pantacourt.

[C] En général, où achètes-tu tes vêtements, chaussures et accessoires ?

[L] Pour les vrais magasins je dirais H&M. Mais c'est généralement en ligne parce que j'ai la flemme de me déplacer dans des vrais magasins. En ligne c'est Asos et Tishop.

[C] Est-ce que tu achètes souvent des vêtements, chaussures et accessoires ?

[L] Non, cela va.

[C] As-tu une fréquence en tête ?

[L] Je dirais au moins un vêtement tous les mois.

[C] Qu'achètes-tu le plus souvent ?

[L] Des jeans sur internet.

[C] Quel part de votre budget mensuel accordes-tu à votre garde-robe ?

[L] Je n'ai pas de budget mais je fais en sorte qu'il soit le plus réduit possible.

[C] Ton comportement d'achat dans ce secteur a-t-il évolué ces dernières années ?

[L] Bah j'achète plus sur Vinted que sur les magasins en ligne.

[C] Pourquoi ça a changé ?

[L] Pour du neuf, c'est trois fois moins cher de le prendre sur Vinted.

[C] Donc c'est vraiment en raison du prix ?

[L] Oui c'est ça.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[C] Pourrais-tu me citer les 2-3 mots qui te viennent à l'esprit pour définir le marché de la seconde main ?

[L] Friperies et années 80. Je ne sais pas pourquoi parce que ce n'est pas ce que j'achète mais bon.

[C] Si tu devais définir la seconde main à une personne qui ne connaît pas le concept, comment le ferais-tu naturellement ?

[L] Acheter des trucs neufs pas chers.

[C] L'image de la seconde main a beaucoup évolué au cours de l'histoire. Au 20^e siècle, les acheteurs de seconde main étaient vus comme des personnes avec des revenus modestes, que penses-tu de cette affirmation à l'heure actuelle ?

[L] Quand j'entends parler de seconde main, en France, on a Emmaüs, c'est pour les pauvres et je pense qu'il y a encore beaucoup de monde qui le voient comme cela mais moi pas du tout. Moi, j'achète dedans et je sais ce que c'est. Après, j'achète de la seconde main en ligne mais je ne peux pas dire pour les vrais magasins de seconde main à quoi cela ressemble.

[C] Oui donc tu n'as jamais été dans les friperies, les dépôt-ventes, etc ?

[L] Oui voilà c'est ça. Acheter en ligne cela fait plus « jeune », « récent » que d'aller dans les magasins ou cela fait plus vieux, un peu.

Habitudes d'achat en seconde main

[C] Et toi, quand as-tu commencé à acheter de la seconde main ?

[L] Depuis 2019.

[C] C'est en t'inscrivant sur la plateforme Vinted que tu as commencé ?

[L] Oui c'est ça. Après j'ai du aller à Emmaüs quand j'étais petite avec mes parents mais pas pour acheter des vêtements pour des livres.

[C] Y-a-t-il une raison particulière qui t'a fait commencer Vinted ?

[L] C'est la vente qui m'a amené sur Vinted. J'avais des vêtements à vendre et finalement en vendant, j'ai trouvé des trucs qui me plaisaient.

[C] Donc en testant tu l'as un peu adopté ?

[L] Oui je voulais tester pour vendre. J'ai réussi à vendre. J'ai vu des trucs qui m'intéressaient et du coup j'ai acheté avec les sous de mes ventes quoi.

[C] Quels articles achètes-tu en seconde main ?

[L] Jeans et chaussures principalement.

[C] Et pourquoi ça en particulier ?

[L] Parce que les jeans pour les grandes tailles cela coûte cher en vrai et c'est quasiment donné sur Vinted. Pour les chaussures, c'est la même chose. A partir du moment où elles ont été achetées elles perdent directement 50 % de leur valeur neuve.

[C] Pourquoi tu préfères Vinted par rapport aux magasins neufs ? Tu m'as dit le prix et que tu trouvais plus facilement ta taille. Est-ce que tu vois d'autres avantages ?

[L] Ben c'est aussi que c'est en ligne. Pour les magasins en vrai, il faut se déplacer.

[C] Et toi tu n'aimes pas trop te déplacer ?

[L] C'est dur de chercher, il faut trouver sa taille et en friperie cela doit être hyper dur de trouver sa taille. Là, tu mets S ou M et tu trouves directement sur ton téléphone en 2 secondes quoi.

[C] Ok donc vraiment la facilité et le fait que tu peux faire ça de chez toi ?

[L] Ouais voilà quoi.

[C] Et par rapport aux magasins normaux ?

[L] Ben il n'y a pas assez de magasins. Et des fois, ils ne sont pas accueillants. Ils ne donnent pas envie de rentrer, pas tout.

[C] Tu parles des friperies là ?

[L] Oui.

[C] Donc ça ne t'attire pas et tu ne vas pas y rentrer ?

[L] Ouais voilà c'est ça.

[C] A quelle fréquence réalises-tu des vêtements et des articles de mode d'occasion sur Vinted ?

[L] Non je n'ai pas de fréquence mais quand je cherche quelque chose, je l'attends très longtemps.

[C] Tu peux checker tous les jours s'il n'est pas arrivé ?

[L] Je peux checker tous les jours, toutes les deux heures s'il n'y a pas un truc qui est sorti sur ce que je cherche.

[C] Quel budget dépenses-tu en seconde main mensuellement pour ce type d'articles ?

[L] Cela dépend de l'article quoi et puis je négocie toujours.

[C] A chaque fois ?

[L] Ah oui. Je mets tout le temps un prix plus bas et après on négocie. D'office, la vendeuse ne va pas accepter au prix le plus bas et donc on s'arrange entre deux quoi. Mais parfois ça marche. J'avais vu une veste ou elle demandait 50 euros, j'ai offert 30 et elle a accepté. Je l'ai acheté direct.

[C] Pour qui sont les articles que tu achètes ?

[L] Moi et étonnement j'achète aussi pour faire des cadeaux. Mais que du neuf du coup avec étiquette ou quoi.

[C] Quoi par exemple ?

[L] Pour mon copain, des chaussures. Pour ma mère, des Ugg. Mais ce sera vraiment du totalement neuf. Après, si je me foire dans la taille, je n'aurai pas de remboursement.

[C] Et tu fais-quoi si cela ne va pas ?

[L] Je revends, plus cher pour avoir les frais de port pour moi.

[C] Pourquoi tu cherches des cadeaux sur Vinted ? Parce que c'est moins cher ?

[L] Ouais c'est cela et je peux faire un plus gros cadeau du coup pour le même budget.

[C] Oui donc des marques tu ne pourrais pas offrir neuves car les Ugg ça coûte plus de 200 euros par exemple ?

[L] Oui c'est ça. Et là je les avais à 100 ou 90 un truc du genre.

[C] Y-a-t-il des articles que tu n'achèterais pas en seconde main ?

[L] Maquillage car je ne maquille pas et je trouve bizarre d'acheter du maquillage alors que tu ne peux pas essayer. Maillot de bain et sous-vêtements. Et c'est tout je crois.

[C] Et donc c'est plus pour des raisons d'hygiène ?

[L] Oui et il y a beaucoup trop de chances que cela ne m'aille pas.

[C] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat de seconde main ?

[L] Cela dépend vraiment. Là j'ai acheté des Vans et je me suis dit pas plus de 30 euros. Par contre j'ai acheté des chaussures à mon copain et je les ai payés 120. Cela dépend vraiment de l'article et du prix neuf de l'article. Les chaussures coûtait 200 euros neuves donc à 120 neuves cela va.

Thème 4 : Vinted

[C] Via quel moyen as-tu connue la plateforme Vinted ?

[L] Sur un pub à la télé.

[C] Donc en 2019, tu as vu une pub et tu as décidé de vendre ?

[L] Oui, elle passait beaucoup à la télé et au bout de la 50^e fois, je me suis dit que j'allais tester.

[C] Donc tu es membre de la plateforme ?

[L] Oui.

[C] Tu m'as dit que tu t'étais inscrite pour essayer de vendre et voilà.

[L] Oui.

[C] Tu penses quoi en général des spots Vinted à la télé ?

[L] Ils sont accrocheurs, ils sont beaux, il y a de belles couleurs et puis on les reconnaît de loin car à force c'est toujours le même discours. Même si on ne regarde pas la télé, on sait que c'est cela.

[C] Comment décrirais-tu la plateforme Vinted à un ami ?

[L] Acheter des beaux vêtements pas chers ou un truc pour facilement vendre tes vêtements.

Habitudes d'achat sur la plateforme

[C] Donc tu achètes sur Vinted, aussi bien pour toi que pour des cadeaux.

[L] Oui c'est ça.

[C] Est-ce que ton budget habillement a évolué depuis que tu es sur Vinted ? Il a diminué ou augmenté ?

[L] J'achète plus souvent mais en plus petite quantité. Donc je dirais qu'il a un petit peu augmenté.

[C] Avant tu achetais peut-être plus aux soldes et en plus grande quantité ? Tu refaisais tes stocks pour l'année ?

[L] Avant j'allais qu'une fois avant la saison pour acheter des vêtements d'été par exemple.

[C] Et donc maintenant tu achètes plus quand tu as besoin de quelque chose, tu cherches et tu achètes directement sur Vinted ?

[L] Ouais voilà c'est ça.

[C] Au niveau de tes dépenses en vêtements, Vinted occupe combien de pourcentage par mois ?

[L] Au moins 90 %. J'achète quasiment tout sur Vinted.

[C] Maintenant que tu es sur Vinted, que penses-tu des prix magasins neufs ?

[L] C'est abusé, c'est cher. Je suis allée chez Zara, une chemise c'est 50 euros. C'est fou alors que c'est 5 euros sur Vinted. Je trouve ça beaucoup trop cher et du coup j'achète plus en magasin et j'achète que sur Vinted.

[C] Avais-tu cette vision des choses avant de t'inscrire sur la plateforme ?

[L] Non je trouvais que les prix étaient normaux car je n'avais que cette référence-là.

[C] Par rapport aux autres magasins d'occasion ? Les friperies ? Tu m'as pas dit que tu n'y allais pas forcément ?

[L] Ben je n'y vais pas forcément car il n'y en a pas beaucoup et c'est en centre-ville et comme je suis un peu excentrée, il faudra que je prenne la voiture et c'est difficile de se garer en centre-ville. Je sais qu'il y en a à Bruxelles mais c'est loin.

[C] Et puis tu n'es pas sûre de trouver quelque chose qui t'aïlle ?

[L] Ouais c'est ça. Je fais 1m80 et chausse du 42. Je vais mettre une heure avant de trouver quelque chose qui me plaise, cela ne vaut pas le coup de me déplacer.

Dimension économique (Motivation économique)

[C] T'arrive-t-il de discuter du prix avant d'acheter un article ? Le fais-tu souvent ?

[L] Oui à chaque fois en mettant moins cher et si cela ne passe pas je négocie.

[C] Par exemple, si tu as un article que tu aimes vraiment bien et que le prix proposé n'est pas accepté, est-ce que tu vas quand même l'acheter ?

[L] Si j'aime vraiment, vraiment bien je l'achète. Sinon, je n'achète pas. Si je n'ai pas les 5 euros en moins, je ne prends pas général. Il y a un an, j'ai vu des sandales Timberland que je voulais absolument ; elles étaient un peu chères, je les ai négociés, la dame ne voulait absolument pas et elle m'a bloqué. Même si elle ne voulait pas, je voulais quand même les acheter et j'ai créé un autre compte pour pouvoir les acheter. Mais je négocierais toujours parce que cela vaut beaucoup trop le coup.

[C] As-tu des techniques et astuces pour faire des « bonnes affaires » sur Vinted ?

[L] Toujours, toujours négocier. Et puis même, si tout le monde pouvait faire cela, ce serait bien c'est qu'en fait, on devrait tous acheter un article, faire un litige, annuler la vente et faire un virement Lydia du montant de l'article comme cela on ne paie pas les frais de port.

[C] A ce moment-là, tu by-pass un peu la plateforme.

[L] Effectivement et on a 5 euros en moins de transport. Mais non mais en vrai je dirais tout le temps négocié.

[C] Que penses-tu du rapport qualité prix des articles vendus sur Vinted ?

[L] Il me paraît bien mais parfois certains mettent des prix trop hauts. Ça dépend des gens.

[C] Mais à ce moment-là tu n'achètes pas alors ?

[L] Ouais non je n'achète pas.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue

[C] Comment utilises-tu la plateforme Vinted ? Tu fais flâner un peu ou tu fais uniquement des recherches.

[L] Généralement, ce sont principalement des recherches de marques. Je mets Vans et ma taille et je regarde ce qu'il y a. Mais je peux aussi regarder des fois par accident le fil de l'actualité et c'est là que je trouve des trucs d'ouf, genre ma veste, c'est là que je l'ai trouvé et je ne la cherchais pas, mais elle était vraiment trop belle et du coup, je l'ai prise. Les chaussures c'est pareil. C'est principalement de la recherche mais parfois si quelque chose me plaît dans le fil de l'actualité, je prends quand même. Les coups de cœur sont rares.

[C] Tu l'utilises sur téléphone ou ordinateur ?

[L] Uniquement téléphone.

[C] Et tu es satisfaite de l'interface d'utilisation ?

[L] Oui c'est fluide. Je trouve ça bien.

[C] Donc tu la trouves plaisante à utiliser ?

[L] Oui.

[C] Que penses-tu des services intégrés dans la plateforme comme le paiement différé ou l'envoi de colis ?

[L] C'est bien, je pense qu'on ne pourrait pas faire autrement.

[C] Ces nouveaux services ont-ils été un facteur déterminant dans l'utilisation de la plateforme pour toi ?

[L] Je n'aurais pas acheté sur la plateforme si j'avais dû payer les frais de port quand je vends. Si je vendais quelque chose et que c'était moi qui devais payer les frais de port, je ne l'aurais pas fait. Mais comme c'est l'acheteur qui paie les frais de port, cela me va.

[C] Que penses-tu de la diversité du catalogue ?

[L] Je trouve que c'est bien. Parce que maintenant, ils ont mis la catégorie 'animaux' mais ils le bannissent toujours mes annonces de plantes d'aquarium même si j'arrive toujours à les vendre ; un peu moins comme il y a la catégorie « animaux » maintenant.

[C] Et donc toi, es-tu satisfait de la diversité des tailles disponibles sur la plateforme ?

[L] Oui, il y a de tout, même grande taille, il y en a pas mal.

[C] Donc pas exemple au neuf où tu as parfois du mal, sur Vinted, tu trouves ta taille ?

[L] Oui oui oui.

[C] Et si tu ne trouves pas ce que tu cherches sur Vinted, tu fais quoi ?

[L] Je vais chercher du neuf mais en ligne.

[C] Comment trouves-tu les catégories et les filtres mis à disposition par Vinted ? Cela t'aide-t-il à trouver ce que tu cherches ?

[L] Je trouve que c'est bien fait mais il y a quand même des gens qui arrivent à faire des annonces sans faire de description correcte et ils passent entre les mailles du filet. Des fois, pour trouver un article, je dois parfois retirer des filtres pour pouvoir voir l'annonce parce qu'il y a des gens qui oublient de les mettre.

[C] T'arrive-t-il de faire des comparaisons d'articles sur la plateforme ?

[L] Oui. Pour des chaussures, si c'est les mêmes, je regarde les prix en comparant les différents vendeurs et du coup je vais acheter la moins chère.

[C] Passes-tu du temps à chercher les articles que tu souhaites acheter ?

[L] Cela dépend si l'article y est ou pas. Par exemple, pour les Vans, j'ai mis un mois tous les jours à regarder sur Vinted.

[C] Ok donc tu peux vraiment persévérer ?

[L] Oui mais ça dépend de ce que c'est. Là c'était des Vans qui ne sont plus fabriquées et avec une semelle confortable et il y a peu de gens qui le vendent.

[C] Comment évalues-tu cet effort de recherche ? C'est pénible, tu aimes bien ?

[L] En vrai c'est trop chiant. J'aimerais bien que l'affiche soit déjà là et je cherche, l'achète et c'est tout. Chercher c'est dur.

[C] Donc tu trouves que l'effort de recherche est pénible mais tu le fais quand même ?

[L] Ben je le fais quand même car si je ne me connecte pas toutes les deux heures et qu'elles sortent et que quelqu'un les achète avant moi, j'aurais le seum. Si je veux vraiment quelque chose, je regarde vraiment tous les jours.

Caractéristiques des articles achetés

[C] Quelles types de vêtements et accessoires de mode y achètes-tu ?

[L] Je dirais jeans, chaussures, sac à dos, sac banane, t-shirts.

[C] Comment choisis-tu les articles que tu achètes ? Tu as des critères particuliers ?

[L] C'est souvent ce que je sais qui va m'aller.

[C] Donc que tu as acheté la marque auparavant ?

[L] Ouais que je connais la taille ou sinon c'est sur coup de cœur et au pire, si je ne sais pas le mettre, je le revends.

[C] Es-tu motivé par un besoin spécifique, est-ce pour suivre les nouvelles tendances ou encore par envie de compléter votre garde-robe ?

[L] Je n'ai jamais vraiment besoin. J'achète parce que j'ai envie d'acheter, j'ai envie de neuf, enfin pas de neuf mais de renouveau.

[C] Recherches-tu des vêtements que tu avais repéré en magasin ?

[L] Oui. J'ai vu un chemisier sur Tik Tok sur une meuf et je l'ai trouvé sur Vinted et je l'ai acheté.

[C] Et donc tu connaissais la marque ?

[L] Je connaissais la marque et j'ai cherché pendant 1 heure et puis j'ai cherché.

[C] Cherches-tu des pièces uniques ou originales ?

[L] Non. Généralement, j'achète des trucs plutôt banals.

[C] Cherches-tu des pièces Vintage ?

[L] Non, je n'ai jamais acheté du tout. Je pense que la taille ne correspondra pas à la vraie taille. Je ne sais pas si le tissu et la matière seront confortables ?

[C] Achètes-tu des vêtements qui te rappellent des souvenirs particuliers ?

[L] Non parce que j'avais des mauvais goûts à l'époque. J'ai changé de style.

[C] Cherches-tu à racheter des pièces que tu possédais déjà mais qui sont abîmées ?

[L] Oui les Vans et j'ai racheté les mêmes car elles étaient mortes. Je les utilise encore les autres mais pour faire des trucs dégueus.

[C] Achètes-tu des pièces dans le but de les customiser par la suite ou pour récupérer le tissu ?

[L] Ah j'avais l'idée un peu de dessiner sur les chaussures mais je n'avais pas les moyens donc je ne l'ai pas fait. Mais j'avais l'idée.

[C] Mais tu pourrais le faire ?

[L] Ben je ne pense pas que j'ai des talents pour améliorer les vêtements, si je le fais c'est vraiment juste pour le fun mais pas pour le mettre après car ça ne serait pas assez beau.

[C] Quels sont tes impératifs sur l'état des articles achetés ?

[L] Si c'est pour moi, peu importe. Ça dépend de l'article. Si c'est pour offrir, c'est uniquement neuf avec étiquette.

[C] Tu as peur que les gens réagissent mal s'il n'y a pas d'étiquette ?

[L] Euh oui et au moins je suis sûre que cela n'a pas été porté, que c'est du neuf.

[C] Au niveau des marques tu achètes sur Vinted, c'est plutôt des marques ou du H&M etc ?

[L] Hmmm les deux.

[C] Et si tu devais donner un pourcentage de chaque ?

[L] Je dirais plus des marques type Vans, Levis que H&M.

[C] Et les marques que tu achètes, tu les connais d'avant ?

[L] Oui, ce sont des marques que je connais ou c'est un coup de cœur mais c'est plus rare. Et je me dis que je tente la chance mais sinon oui, il faut que je sache que ça m'arrive au moins à la cheville.

[C] Et donc si tu devais donner un pourcentage entre les vêtements de fast fashion et de marque ?

[L] 70 % pour les marques – 30 % pour le reste

[C] Vinted t'a-elle fait découvrir de nouvelles marques que tu ne consommais pas auparavant ?

[L] Euh et ben je ne crois pas car je vais en sachant sur Vinted en connaissant déjà ce que je cherche. Je ne flâne pas trop sur Vinted.

[C] La plateforme est-elle un moyen de te permettre d'acheter des articles que tu ne pouvais pas acheter neufs comme des vêtements plus chers ?

[L] Ça oui.

[C] Pourquoi ?

[L] Parce que c'est plus abordable.

[C] As-tu profité de Vinted pour remplacer tes vêtements de moins bonne qualité par des vêtements de marque de meilleure qualité ?

[L] Du coup ouais, j'achète moins en quantité mais plus en qualité de marque, histoire que cela dure plus longtemps. Je n'achèterais plus jamais Primark de ma vie. J'ai un peu augmenté le niveau de ma qualité de vêtement avec Vinted.

Caractère social et communautaire

[C] Trouves-tu que Vinted possède des points communs avec des réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram ?

[L] Je ne trouve pas.

[C] Utilises-tu la messagerie instantanée sur Vinted ?

[L] Oui pour négocier l'article, pour demander des descriptions, des photos ou pour insulter des gens qui ne veulent pas négocier les articles [Rires]. Si je l'utilise c'est principalement pour négocier.

[C] Discutes-tu avec les vendeurs pour d'autres motifs que les achats et ventes ?

[L] C'est arrivé une seule fois de discuter car je vendais un livre de prépa en France et finalement on a discuté de la formation quoi. Rien à voir avec Vinted. Mais c'était une seule fois.

[C] Savais-tu qu'il existait un forum sur Vinted ?

[L] Oui j'ai vu ça mais je n'y vais jamais, il y a trop de pub, c'est trop dispersé, je ne sais pas que je regarde quand j'y vais, je ne sais pas pourquoi j'y vais.

[C] Les utilisateurs de Vinted s'appellent « Vintie » entre eux, as-tu le sentiment d'appartenir à cette communauté ?

[L] Euh non pas trop.

[C] Regardes-tu des vidéos pour « mieux vendre/acheter sur Vinted » sur Youtube, Instagram, etc...

[L] Non mais je regarde les anecdotes type drôle de type « petite Vinted » sur Instagram.

[C] As-tu fait de chouette rencontres sur Vinted ?

[L] Non. Il y a vraiment des gens sympas mais des vraiment cons aussi. Il y a de tout.

[C] Est-ce une volonté de ta part de ne pas te lier avec les autres utilisateurs ?

[L] Oui, je suis là pour vendre et acheter.

Colis : logistique

[C] Que penses-tu du système d'acheminement par colis ?

[L] Du mode d'envoi ou des gens qui préparent les colis ?

[C] Les deux.

[L] Je trouve que le mode d'envoi est bien et le suivi aussi pour voir où il est. Par contre, les gens qui envoient dans des sacs poubelles, ce n'est pas terrible. Et aussi, les livreurs... En même temps j'ai commandé un aquarium sur Vinted et il est arrivé casser. J'ai été remboursé par la plateforme. Mais de toute façon ils ne peuvent rien y faire sur le mode d'envoi par colis.

[C] Toi tu ne vois pas d'alternative à la livraison ?

[L] Non et puis c'est assez rapide. Je trouve vraiment que le mode d'envoi est bien.

[C] Que penses-tu de la localisation des points relais autour de toi ?

[L] C'est parfait, il y en a un à deux minutes en voiture.

[C] Te fixes-tu un périmètre d'achat autour de votre position ?

[L] Jamais, je m'en rends compte quand j'ai acheté. Ça ne me dérange pas d'acheter en Espagne ou au Portugal.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[C] Quel sentiment ressens-tu lorsque tu ouvres tes colis ?

[L] Cela dépend si c'est un truc que j'attendais depuis longtemps ou pas. Généralement, je suis contente, j'attends de l'ouvrir et puis j'ai un peu peur d'être déçue, on ne sait jamais, on peut avoir acheté un truc et finalement c'est pas du tout cela.

[C] Et c'est quel sentiment qui l'emporte ?

[L] C'est plus le sentiment joyeux qui l'emporte, je suis contente. J'aime bien acheter, dépenser de l'argent.

[C] Et donc quand tu ouvres le colis, tu as toujours un petit stress que l'article ne soit pas conforme ?

[L] Oui. Ce n'est pas arrivé mais on ne sait jamais.

[C] Jamais ?

[L] Si, une fois, un peu pour les Ugg pour ma mère. La dame avait envoyé directement dans la boîte et le papier collant étaient dessus et comme c'était pour offrir, ça n'allait pas parce que je voulais offrir la boîte aussi. Mais l'article n'avait rien. Donc je n'ai pas encore eu de catastrophe.

[C] Quand tu achètes des vêtements sur Vinted, ressens-tu du stress à l'idée qu'ils puissent ne pas durer dans le temps ?

[L] Non ça va. Après, je cherche des vêtements de bonne qualité donc normalement ils sont censés être bien.

[C] T'est-il arrivé de ne pas porter un article acheté car tu avais la sensation qu'il ne t'appartenait pas en raison d'une odeur ?

[L] Non pas particulièrement. Parfois une odeur de parfum mais ça ne me dérange pas trop car après je le lave.

[C] T'est-il arrivé de regretter un achat sur Vinted ?

[L] Oui. J'ai acheté un distributeur de nourriture pour les poissons qui ne marche pas. Il a marché une semaine mais en même temps, elle avait laissé des piles moisies dans l'appareil. Je lui ai laissé un avis avec 3 étoiles et la meuf n'est pas contente.

Protection acheteur

[C] As-tu déjà rencontré un problème sur cette plateforme comme une arnaque, un problème de colis ?

[L] Je voulais acheter une paire de Vans pour l'hiver, la dame les vendait 20 euros. Je n'ai pas négocié et je les ai achetés. Pour dire quoi. J'ai attendu et elle n'a pas envoyé le colis. Je me suis dit « bizarre » et la vente s'annule. Et je lui dis que je peux les reprendre une deuxième fois, ce n'est pas grave. Je reprends une deuxième fois et elle n'envoie toujours pas. Et en fait, elle ne les a jamais envoyés car elle voulait les remettre sur la plateforme pour les vendre à 40

euros. Donc j'ai acheté deux fois pour rien. Comme ils voient que cela part vite, ils se disent « ah merde, j'aurais peut-être dû mettre plus » et ils ne l'envoient pas et voilà.

[C] Et là tu trouves que ça perd un peu du sens de la plateforme ?

[L] Ben oui et surtout, j'ai laissé un avis une étoile en expliquant tout le détail et cette personne peut me donner un avis alors qu'elle n'a jamais envoyé le colis, elle n'a pas le droit de donner un avis négatif sur mon compte. Parce que du coup elle m'a laissé 1 étoile. Et elle m'avait bloqué donc je ne pouvais plus envoyer de message. J'ai contacté la plateforme en leur demandant comment c'était possible qu'elle mette une étoile et ils ont été nuls. C'était une réponse bateau et ils étaient vraiment nul. Et puis vu qu'elle m'avait débloquent entre temps, je l'ai un peu menacée et elle a retiré son commentaire. La plateforme était vraiment nulle.

[C] Et donc tu trouves que le service de protection acheteur il est nul ?

[L] Oui c'est nul. Nul. Je dis ça pour le commentaire mais pour la protection acheteur j'ai été plusieurs fois remboursée, comme pour l'aquarium. Mais niveau relationnel entre les personnes qui vendent, je les trouve nul. Et puis je signale beaucoup de fausses annonces et ils ne font rien et elles sont toujours là.

[C] Et donc tu trouves que le système de modération est inexistant ?

[L] Ouais moi je trouve qu'il est nul. Ouais le service client au niveau relationnel entre les clients il est nul.

[C] Savais-tu que tous les litiges étaient gérés depuis le siège lituanien ?

[L] Ah ouais ? Non je ne savais pas.

[C] Savais-tu qu'une association française de défense des consommateurs juge cette protection acheteur illégale parce que tu ne pouvais pas la désactiver, tu en penses quoi toi ? Sans ça tu achèterais quand même ?

[L] Je pense que c'est obligatoire de l'avoir. S'il n'y avait pas cela, je crois qu'il y aurait encore plus d'arnaques. Il faut l'avoir.

[C] Que penses-tu du système d'évaluation mis en place sur la plateforme ?

[L] Je trouve que c'est bien. Mais par contre quand j'achète des trucs et que ça va pas et que je mets 3 étoiles, ils me mettent un commentaire à moi 3 étoiles alors que j'ai acheté quelque chose.

[C] Tu trouves que tu n'as pas le droit d'exprimer que l'article n'est pas conforme ?

[L] Ouais. Si tu mets 1 étoile, ils vont te mettre 1 étoile pour te rendre la pareille. Ce n'est pas vraiment des évaluations au final. A part celles qui sont bonnes quoi.

[C] Donc tu trouves que c'est parfois un moyen de pression sur les gens ?

[L] Ouais voilà.

[C] Et toi tu regardes toujours les évaluations avant de faire un achat ?

[L] Euh ouais. Toujours. Et puis j'évite les pseudos avec 0 évaluation. Après ça dépend, j'ai déjà acheté à un vendeur avec 0 évaluation mais j'ai bien regardé les articles qu'il vendait dans son dressing, que ce n'est pas des trucs de luxe etc.

[C] Que tu vois que c'est un vrai profil ?

[L] Oui c'est ça.

Regard des autres

[C] Ton entourage sait-il que tu utilises Vinted ?

[L] Oui.

[C] Parles-tu de tes achats Vinted autour de toi, tu partages tes bons plans ?

[L] Oui j'en parle.

[C] As-tu peur du regard des autres quand tu dis que tu utilises Vinted ?

[L] Non pas du tout. Je dis même que je me fais de l'argent avec.

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[C] A quelle fréquence utilises-tu l'application ?

[L] Je pense que je regarde une fois par jour comme ça.

[C] Et tu passes d'heures y passes-tu par jour ?

[L] Une demi-heure par jour.

[C] A quel moment de la journée ou de la semaine utilises-tu la plateforme ?

[L] Quand je ne fais rien, je dirais en général le soir ou après le repas de midi.

[C] Et quand tu te connectes, c'est pour checker tes recherches ?

[L] Ouais, je checke mes recherches et s'il n'y a rien dans mes recherches, je regarde le fil de l'actualité. Et puis après je m'en vais.

[C] Ressens-tu une certaine addiction à la plateforme ?

[L] Euh je pense oui, il y a une routine, je regarde un peu tous les jours alors que je n'ai pas forcément besoin d'acheter.

[C] Un peu comme Facebook que tu checkes car tu as envie de checker par habitude ?

[L] Ouais c'est ça.

[C] As-tu du mal à contrôler la quantité d'achats que tu fais en un mois ?

[L] Cela dépend car s'il y a beaucoup d'articles bien d'un coup je vais les prendre quand même.

[C] En sachant que tu achèterais peut-être moins le mois d'après ?

[L] Ouais voilà.

[C] C'est vrai que sur Vinted, le flux est assez variable.

[L] ça dépend de ce que les gens mettent en ligne.

[C] As-tu déjà dépassé ton budget shopping en raison de la disponibilité d'articles peu chers 24h sur 24h ?

[L] Bah je le dépasse que quand j'achète des cadeaux.

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental

[C] En règle générale, dirais-tu que tes achats sur Vinted sont impulsifs, réfléchis ou plutôt longuement réfléchis ?

[L] Réfléchi.

[C] Donc tu attends toujours un peu avant d'acheter ?

[L] Oui je recherche la meilleure offre.

[C] Trouves-tu que tes achats sur Vinted ont eu un impact sur ta garde-robe niveau quantité de vêtements ?

[L] Oui, je pense que j'en ai peut-être un peu moins.

[C] Parce que tu vends du coup ?

[L] Non dans le sens où si j'avais pas Vinted, j'aurais moins de vêtement car vu que je ne vais pas beaucoup dans les magasins, j'achète plus avec Vinted. Parce que c'est plus simple.

[C] Trouves-tu que tu renouvelles ta garde-robe plus souvent qu'avant l'adoption de la plateforme ?

[L] Oui aussi.

[C] T'est-il déjà arrivé d'acheter des vêtements sur la plateforme pour la seule raison qu'ils n'étaient pas chers ?

[L] Oui mais uniquement si dans le dressing il y avait une pièce que je voulais acheter, pour faire un lot.

[C] Quand tu n'utilises plus les vêtements achetés sur la plateforme, qu'en fais-tu ?

[L] Je le revends. Même si je l'ai acheté sur Vinted, je le revends. Après ça dépend de l'état. Par exemple mes Vans dégeus, je vais les jeter et pas essayer de les revendre.

[C] Fais-tu attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes sur la plateforme ?

[L] Pas du tout.

[C] Pourquoi ?

[L] Je pense que cela me contraindrait un peu trop au niveau des marques.

[C] Tu m'as dit que tu vendais sur Vinted, quelle sont les raisons qui t'on fait commencer à vendre ?

[L] Euh ben pour me faire de l'argent. Des trucs que je mettais plus quoi.

[C] Et est-ce que tu vends souvent ?

[L] Il y a des trucs qui se vendent vite d'autres moins. Et quand je mets en ligne c'est que je fais un gros ménage chez moi. Je ne vends pas souvent car je ne fais pas un grand ménage tout le temps mais je vends sur du long terme. Il y a des choses qui sont restées deux ans et que j'ai vendu après deux ans. Il y a des trucs qui se sont vendus après 1 minutes.

[C] Et tu as une idée du nombre d'articles que tu peux vendre par mois ?

[L] Ben ça dépend si j'ai fait le grand ménage ou pas. Je dirais au moins un article tous les deux mois.

[C] Tu as déjà beaucoup vendu depuis que tu es sur Vinted ?

[L] J'ai 130 avis donc au moins 100 articles.

[C] Et tu vends quoi en général ?

[L] Des vêtements, des décorations d'aquarium, des plantes d'aquarium.

[C] Et pour les plantes d'aquarium tu fais comment ?

[L] Je les cultive, je les coupe, je les replante et puis je les vends. Et ainsi de suite.

[C] Donc pour ça, tu utilises Vinted comme une plateforme commerciale ?

[L] Ouais voilà.

[C] Avant Vinted, que faisais-tu de tes vêtements ?

[L] Je les mettais dans les containers type Emmaüs.

[C] Où va cet argent une fois la vente conclue ?

[L] Je mets l'argent sur mon compte et c'est fort possible que cela serve encore à racheter sur Vinted.

[C] Depuis que tu vends sur Vinted, ta garde-robe s'est-elle désencombrée ?

[L] Oui mais j'ai racheté après donc globalement non.

Impact sociétal

[C] Donc tu m'as dit qu'avant, tu mettais dans les bulles à vêtements. Est-ce que maintenant que tu vends, tu donnes encore à Emmaüs etc ?

[L] Oui pour certains vêtements que je sais que je ne vais jamais vendre.

[C] Et comment tu décides de ce qui va être pour le don et ce qui va être vendu ?

[L] Cela dépend de l'état et de la marque principalement.

[C] Donc les trucs que tu sais que ça va se vendre car c'est des bonnes marques en bon état, tu vas mettre sur Vinted ?

[L] Ouais.

Engagement envers la consommation responsable

[C] Que penses-tu de la crise climatique et sociétale que nous traversons actuellement ?

[L] Euh ben je ne me sens pas concernée. Je suis dans ma petite bulle. C'est bizarre hein mais je ne sens pas concernée.

[C] Donc tu ne t'es pas renseignée sur le sujet ?

[L] Ouais non.

[C] Donc ton mode de consommation ne s'est pas éloigné des canaux traditionnels pour cette raison ?

[L] Non je n'ai pas changé. Je n'ai pas fait grand-chose.

[C] Au quotidien, fais-tu des petits gestes pour changer les choses à ton échelle ?

[L] Je fais le tri des plastiques et du verre. C'est tout.

[C] Trouves-tu que l'industrie de la mode joue un rôle dans cette crise ?

[L] Oui je pense hein. Il y a aussi les Ouighours ici, on en parle partout. Mais je ne suis pas sûre que même maintenant qu'on en parle, ça change quelque chose pour les gens qui achètent.

[C] Comment caractériserais-tu ta consommation de vêtements à l'heure actuelle ? Modérée, excessive, ... ?

[L] Normale, un peu excessive. Genre je pourrais faire un petit moins mais ça va.

[C] Changerais-tu quelque chose à ta consommation actuelle d'articles de mode ? Souhaites-tu la faire évoluer ?

[L] J'aimerais bien me satisfaire d'un peu moins quand même. D'avoir des trucs un peu mieux mais moins de quantité.

[C] Donc plutôt arrêter d'acheter des vêtements de moins bonne qualité et te concentrer sur de la meilleure qualité ?

[L] Oui voilà.

[C] Et du coup via Vinted ou pas forcément ?

[L] Si si avec Vinted.

[C] Depuis quelques années, le concept de consommation responsable a fait surface, pour toi, comment définirais-tu la consommation responsable ?

[L] Euh acheter de la seconde main et en moins grande quantité. Et garder les vêtements plus longtemps.

[C] Oui en fait quand on parle de consommation responsable, tu as 3 axes : l'aspect durabilité, écologie ; l'aspect éthique parce que la production de vêtements neufs ça a un impact sur l'exploitation des travailleurs ; et un 3^e aspect c'est l'aspect génération future, tu te dis qu'en faisant attention à ta consommation, tu preserves la planète. Donc ça c'était pour la définition théorique.

[C] Et donc toi, dans le secteur de la mode, comment traduirais-tu ce comportement responsable ?

[L] Je dirais principalement acheter en seconde main. Acheter peut-être des vêtements dans des magasins locaux. Il y a des gens qui fabriquent des vêtements en France, ça coûte cher mais au moins c'est produit en France par des gens bien payés. Même si c'est du neuf.

[C] Maintenant que tu en sais plus sur le sujet, trouves-tu qu'en utilisant Vinted et en achetant des articles de seconde main, tu fais preuve d'une consommation responsable ?

[L] Plus que si j'achetais dans les magasins normaux en tout. Même si ce n'est pas fou.

[C] La seconde main connaît un véritable regain de popularité ces dernières années et particulièrement ces derniers mois, qu'en penses-tu ?

[L] C'est bien car il y a plus qui vendent, il y a plus d'articles et il y a plus de choix.

[C] Penses-tu que ça va durer ou pas ?

[L] Non ça va durer. Car c'est de la seconde main mais avec des articles d'aujourd'hui. Donc ça restera toujours actuel.

[C] Donc tu trouves que ça s'est modernisé ?

[L] Oui ça restera.

[MOT DE CONCLUSION]

[C] Avant de clôturer cet entretien, je vais te poser 3 dernières petites questions qui reprennent l'ensemble de l'interview.

[C] Vinted-a-t-elle fait évoluer ton mode de consommation ?

[L] Euh oui et pour tout hein. Que ce soit ce que j'achète pour les animaux, pour moi-même pour les autres.

[C] Depuis que tu fréquentes Vinted, trouves-tu que tu fréquentes moins la filière du neuf ?

[L] Oui voilà.

[CC] Vinted a-t-il changé la donne en matière de seconde main pour toi ? Tu m'as dit que tu n'achetais pas en seconde main avant ?

[L] Oui pas du tout. A 100% ça a tourné le truc quoi.

[C] Oui donc maintenant tu consommes quasiment plus que ça alors qu'avant tu n'en consommais pas du tout ?

[L] Oui c'est ça.

[C] Vinted a-t-elle modifié l'image que tu avais de la seconde main ? Et de quelle manière précisément ?

[L] Aussi parce que j'avais une image de vieux magasins miteux mais là sur Internet, c'est beaucoup plus fluide quoi. Et puis il y a beaucoup plus de choix.

[C] Nous sommes désormais à la fin de cet entretien. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé. Les informations que tu m'as fournies me seront précieuses.

[C] Avant que nous nous quittions, souhaites-tu ajouter quelque chose qui n'aurait pas été abordé jusqu'à présent ?

[L] Non. J'espère que ça t'aura aidé.

[C] En te remerciant une dernière fois, passe une bonne journée.

Informant n°12

Audrey

2 juillet 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[C] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer environ 1 heure. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Bien entendu, tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

[C] As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[A] Je dois te signer un papier ?

[C] Non, sauf si tu veux.

[A] Ok.

[C] Avant que nous commençons, acceptes-tu que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[A] Ouais bien sûr.

Thème 1 : A propos de vous

[C] Pourrais-tu te présenter en quelques mots ?

[A] Alors je m'appelle Audrey. J'ai 23 ans. Je suis étudiante en criminologie. Et je dirais que la plupart du temps, je suis souvent sur les réseaux mais je ne me passionne pas pour une seule chose en particulier. J'aime bien toucher à tout.

[C] Quelles sont les valeurs qui te guident dans les choix que tu effectues dans ta vie de tous les jours ?

[A] Hmm je ne sais pas si c'est vraiment une valeur mais le prix. Je vais plus essayer de me renseigner sur des choses à bas prix vu que je suis étudiante. Mais je vais chercher la qualité aussi, pas juste le bas prix. Je ne sais pas si c'est vraiment une valeur et comment la définir.

Mais sinon j'essaie d'être juste consciente. D'être conscientisée aux problèmes de notre société. Et de pouvoir trouver des solutions.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] Quel est le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode donc vêtements, chaussures, accessoires ?

[A] C'étaient des lunettes de soleil.

[C] Et c'était quand ?

[A] Il y a plus ou moins 10 jours.

[C] Et tu les achetées où ?

[A] Chez Pearl à Ath. Et c'était pour des lunettes de soleil car j'avais perdu mes anciennes lunettes de soleil il y a 2 ou 3 ans et depuis je n'en avais pas forcément rachetée de très bonne qualité. Et c'est vrai que ça fait quand même une différence au niveau de la vue.

[C] Elles sont adaptées à ta vue ?

[A] Non mais en fait c'est pour ne pas fatiguer ma vue car j'ai plus de migraines suite à ma fatigue.

[C] Et donc c'était planifié ?

[A] Non pas forcément planifié. C'était en mode « ah tiens ça fait longtemps, j'en aurais bien besoin, je vais partir en vacances ».

[C] Quand tu réalises tes achats de vêtements ou d'articles de mode, quelles sont les principes qui te guident ?

[A] Euh oui. La peau des animaux ça je ne peux pas.

[C] En général, où achètes-tu tes vêtements, chaussures et accessoires ? Pour quelles raisons ?

[A] En général, je ne suis pas une fan d'internet donc je vais te dire dans les magasins, les grandes surfaces, les centres commerciaux ou quoi. Mais j'aime bien aussi les petites boutiques indépendantes qui créent un style propre à elles-mêmes. Mais j'irais moins fréquemment alors parce que c'est plus cher.

[C] A quelle fréquence achètes-tu des vêtements, chaussures et accessoires ?

[A] Hmm ça peut être juste de la nécessité. Par exemple je vais me dire « ah je veux faire du sport » mais par contre mon short est trop court et que j'aimerais bien avoir un plus long. Donc

ça peut être très spontané et je vais y aller. Mais c'est vraiment pour moi de la nécessité ça. Enfin ça rentre dans ma nécessité personnelle. Mais faire les magasins pour le plaisir, je dirais une fois tous les mois et demi.

[C] Qu'achètes-tu le plus souvent ?

[A] Des sous-vêtements, des chaussettes, des culottes.

[C] Pourquoi ?

[A] Parce que les chaussettes ça m'arrive qu'elles soient vite usées ou trouées parce que je sors. Et vu que je ne les achète pas cher chez Primark, ce n'est pas de la qualité. Et les culottes c'est au niveau des règles quand les tâches ne partent plus.

[C] Quel part de votre budget mensuel accordes-tu à votre garde-robe ?

[A] Non je n'en définis pas. J'ai plusieurs budgets mais je dirais que ça fait partie de la catégorie « reste ». Mon budget il est divisé en mon loyer, mon essence, ma nourriture et puis j'ai mes 50 euros de reste. Et j'en fais ce que je veux. Mais ça peut passer par la pharmacie si je suis malade, dans un plein d'essence si je n'ai pas assez. Ça peut être tout et n'importe quoi. Une sortie aussi. Je ne me rappelle plus la question.

[C] Ton budget vêtement.

[A] Ah oui. Donc je dirais que non, je n'en ai pas. Mais après mes parents, quand je rentre à Ath, c'est notre activité de faire les magasins. Donc ce n'est pas mon budget mais le leur mais pour eux, je dirais que c'est 50 euros tous les mois. Mais on achètera toujours parce que ça a été soldé, soit parce que c'est une nécessité. Et ces derniers temps, ce sont plus des objets que des vêtements ou accessoires.

[C] Ton comportement d'achat dans ce secteur a-t-il évolué ces dernières années dans le secteur de la mode ?

[A] Euh quand même. Maintenant que j'ai mon appartement, tu as envie de créer un univers et tu te dis que ton univers te reflète même dans ta personnalité et les vêtements que tu portes. Donc c'est sûr que je me suis plus intéressée à un style chic-décontracté. J'aime bien avoir l'air présentable. Donc quand je trouve une pépite, même si ça ne fait pas mon époque actuelle, je vais peut-être craquer pour ça.

[C] Donc ton style vestimentaire a évolué ?

[A] Oui alors qu'avant il était très mainstream et je m'en foutais si je devais commander sur un site internet, je l'aurais fait. Alors que là... Tu peux trouver des choses bien mais ça ne m'intéresse pas.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[C] Je vais te montrer un petit extrait, c'est un reportage de Sept à Huit et c'était sur la consommation de seconde main. Et dans l'extrait que je vais te montrer c'est une femme qui s'appelle Carole qui achète tout en seconde main. Aussi bien les meubles, que ses vêtements, que l'électroménager. Et là c'est pour sa consommation de vêtements.

[EXTRAIT SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022]

[C] Donc voilà, ça c'est sa façon de consommer. Elle va dans les magasins de don, style Emmaüs en France. En Belgique, tu as la Croix-Rouge, Oxfam etc. Tu en penses quoi toi ? Tu pourrais avoir le même comportement qu'elle ?

[A] Moi je n'aime pas trop les comportements qui tendent vers un extrême. Donc être connectée H24 pour dénicher la meilleure perle, faire ses placards souvent, ce n'est déjà pas un truc qui me plait. Moi j'achète car ça me plait vraiment et que je viens de vider mon placard. Mais mon placard je le vide tous les 1,5 ou 2 ans. Ce n'est pas tous les mois. Et donc je comprends et j'achète moi-aussi dans des magasins de seconde main mais je ne pousserais pas à l'extrême.

[C] Tu n'achèterais pas qu'en seconde main par exemple ?

[A] Ouais voilà, pas qu'en seconde main et pas non plus dans le but d'avoir une garde-robe qui toutes les semaines, tous les mois peut changer. Moi ça ne m'intéresse pas, j'achète des vêtements pour les user.

[C] Pourrais-tu me citer les 2-3 mots qui te viennent à l'esprit pour définir le marché de la seconde main ?

[A] Antiquité. Réduction. Et pépité car on peut trouver des chouettes trucs là-bas.

[C] Si tu devais définir la seconde main à une personne qui ne connaît pas le concept, comment le ferais-tu naturellement ?

[A] Je dirais que c'est comme du recyclage de vêtements mais dans des bons états dont on se lasse. Ou par d'autres motivations qui peuvent être financières, on essaie de diminuer nos frais.

[C] L'image de la seconde main a beaucoup évolué au cours de l'histoire. Au 20^e siècle, les acheteurs de seconde main étaient vus comme des personnes avec des revenus modestes, que penses-tu de cette affirmation à l'heure actuelle ?

[A] Moi mes parents ils m'ont élevé en me disant qu'on n'achèterait pas de marque parce que c'est trop cher et que ça ne sert à rien, que c'est qu'un logo. Et je trouve qu'ils avaient raison. Mais il y a toujours cette curiosité, surtout quand tu es adolescente. Et puis je suis rentrée à l'unif et j'ai été plus vers le confort, mes vêtements je les trouvais chouette qu'ils soient de marque ou pas. Et donc je les ai poussés à l'inverse dans l'autre partie de la mode. Donc plutôt que d'acheter du nouveau, on va acheter quelque chose qui a déjà été porté mais plutôt qualitatif dans ce que nous on juge. Ça a mis du temps mais maintenant on est majoritairement dans la seconde main avec mes parents.

[C] Et donc toi tu ne trouves plus forcément que c'est lié à un aspect financier ?

[A] Non plus du tout. Mes parents ont toujours fait attention à leur budget mais ils se faisaient des plaisirs comme les vacances, les magasins,... Parce que du coup, on n'a pas des revenus trop bas, ils sont moyens et on ne voulait pas vivre au-dessus de nos moyens. Donc on n'est pas non plus sans rien et on ne jugerait pas quelqu'un qui est sans rien et qui a vraiment besoin de ça. On se dit qu'on a encore les moyens et lui-non. Même si ça touche un public qui pourrait quand même avoir des moyens plus bas.

[C] Donc pour toi c'est devenu un peu pour tout le monde ?

*[A] Ben je pense que quelqu'un qui a eu une éducation où c'est très ancré d'être dans le nouveau et qui supporte pas les vêtements de quelqu'un d'autre bah évidemment qu'il n'ira pas là. **Mais je pense que si tu as l'ouverture d'esprit, ça peut être pour tout le monde.***

Habitudes d'achat en seconde main

[C] Et toi, achètes-tu des articles de seconde main ?

[A] Oui.

[C] Depuis quand ?

[A] Ça fait 5 ans que je suis à l'unif donc je dirais 3 bonnes années.

[C] Y-a-t-il une raison particulière qui t'a fait adopter l'achat de seconde main ?

[A] Euh ben le fait d'y avoir été faire un tour une fois et d'être tombée sur des trucs vraiment pas chers. C'était hallucinant. Je pense que c'était à Bruxelles et c'était une foire au kilo. Et c'était 5 euros le kilo et il y avait de tout. Et j'ai fait beaucoup de voyage jusqu'à Barcelone et là il y a des friperies et j'ai trouvé des vestes. J'ai trouvé une veste à 50 euros d'une grande marque je ne connaissais pas. Et la veste, je me suis dit que c'était une œuvre d'art. C'était fait par un artisan en Espagne, qui est assez reconnu. Donc c'est chouette, c'est joli, je l'ai prise mais c'est mon seul achat à 50 euros. Le reste il était à 5 euros du kilo.

[C] Quels articles achètes-tu en seconde main ?

[A] Je dirais de la vaisselle mais ce n'est pas vraiment de la mode. Sinon en mode ce seraient des robes. Pas trop des pantalons car je galère un petit peu plus à ce niveau-là à trouver quelque chose qui me plait. Des foulards aussi. J'aime beaucoup quand ça a un petit côté ancien. Donc plus des accessoires de ce style comme une chaîne de lunettes, un maillot plus vintage et tout ça.

[C] Où achètes-tu tes articles de seconde main ?

[A] A Ath, il y a la ressourcerie du Carré. Ici à Mons, il y a Carnaby. Sinon il y a aussi une friperie plus haut dans le piétonnier vers la Grand'Place. Sinon la seconde main ça se passe aussi sur Messenger via un petit message « Salut je fais un vide-greniers, tout est à 5 euros ». Et alors soit elles le mettent sur Vinted, soit sur Marketplace.

[C] Parmi ces canaux d'achat, lequel est ton préféré et pourquoi ?

[A] Je dirais quand même Vinted car c'est le premier que j'ai connu. Et Facebook, contrairement à Vinted, il y a beaucoup d'arnaque et c'est chiant. Et sur Vinted, tu peux voir les avis donnés sur la personne et ça permet de mieux cibler la personne. Si tu trouves que ça pue, ça ne va pas plus loin. Facebook tu sais d'office que dans toutes les notifications que tu vas avoir, il y en aura au moins 10 pour une arnaque et c'est embêtant.

[C] Y-a-t-il un canal particulier de seconde main que tu n'utilises pas ? Dans les canaux, tu as friperie, dépôt-vente, magasin de type Oxfam, sites internet de vente de particulier à particulier comme Vinted et Marketplace, brocante, vide-greniers,...

[A] Hmm je dirais que les seuls que je n'utilise pas ce sont les sites internet comme eBay. Et ça il faut s'inscrire, c'est payant. Et c'est plus très fréquenté par notre population actuelle je trouve. C'est un peu démodé.

[C] Pour toi, par rapport aux canaux de vente de la première main, quels sont les avantages des canaux de seconde main ?

[A] Hmm. A part le prix, je dirais découvrir de nouvelles cultures dans la mode, s'ouvrir un peu.

[C] Plutôt car le neuf ne le propose pas ou parce que tu as plus de choix ?

[A] Je dirais parce que le neuf est dans une vision très futuriste en mode « qu'est-ce qui pourrait plaire et qu'est-ce qu'on pourrait créer » alors que c'était mieux avant. C'est pas pour rien que même la mode actuelle, elle remet au goût du jour des anciens modèles. Et les anciens

modèles, ils ont quand même une histoire, quelque chose de particulier qui fait qu'ils sont quand même intéressants.

[C] Donc c'est le côté ancien ?

[A] Oui en mode « ça ça je me plais, ça me rappelle une époque ».

[C] Pour toi, par rapport aux canaux de vente traditionnels, quels sont les inconvénients des canaux de seconde main ?

[A] Ben vu qu'elle se passe majoritairement indirectement comme sur Vinted avec des envois qui peuvent venir de n'importe où, tu peux te faire arnaquer, tu peux recevoir le produit pas dans l'état que tu avais vu en photo. Et du coup le remboursement est possible mais il est chiant et long.

[C] A quelle fréquence réalises-tu des vêtements et des articles de mode d'occasion ?

[A] Ben c'est par période. Une de fois de plus, si c'est par nécessité, je vais regarder. Par exemple pour les maillots, je regarde chez une indépendante qui fait ses maillots à la main. Ce n'est pas du recyclé mais ses maillots sont faits à partir de tissus chinés dans des friperies.

[C] Ah elle fait de l'upcycling alors ?

[A] Oui c'est ça.

[C] Et sur Vinted elle fait ça ?

[A] ça a démarré sur Vinted mais maintenant elle a créé une entreprise je crois. Du coup je trouve ça chouette. Mais donc c'est par nécessité comme le maillot ou parce que je me tape un délire et je me dis « c'est trop chouette, j'ai besoin de plein de trucs » et j'ai envie de faire des achats et je regarde là. Mais en général ça me décourage plus vite de faire des gros achats là car si tu ne choisis pas le même vendeur, tu vas payer énormément de frais de port. Donc je dirais que je vais sur Vinted par curiosité tous les 3 ou 4 mois, pour jeter un œil. Mais je suis vraiment déterminée, ça peut être une semaine non-stop.

[C] Ok donc tu parles de Vinted ici ?

[A] Oui de Vinted.

[C] Quel budget dépenses-tu en seconde main mensuellement pour ce type d'articles ?

[A] Non non du tout. Surtout que mes parents mettent aussi donc je ne connais pas très bien les dépenses.

[C] Pour qui sont les articles que tu achètes ? Pour toi, pour la famille, un cadeau ?

[A] ça peut être pour des cadeaux ; j'achète souvent des livres de seconde main et aussi des vêtements que je trouve beaux et qui pourraient plaire à des personnes. Mais je m'assure toujours que ce sont des personnes OK avec la seconde main et pas des personnes qui vont se vexer. Mais sinon c'est plus pour moi. Mais ça m'arrive d'acheter des cadeaux.

[C] Et donc quand tu achètes des cadeaux en seconde main, c'est pour quelles raisons ?

[A] Euh parce que soit la personne elle y adhère vachement. Par exemple ma meilleure amie, elle ne vit que par ça et du coup je sais que si l'intention vient d'une seconde main ça lui fera encore plus plaisir. Mais aussi parfois parce que je suis quand même étudiante et que ça me coutera moins.

[C] Donc quand tu sais que la personne est ok avec la seconde main ça ne te dérange pas de faire un cadeau en seconde main ?

[A] Ouais voilà mais si après je ne trouve rien en seconde main, je ne vais pas me forcer à acheter là, j'irais dans un autre magasin.

[C] Y-a-t-il des articles que tu n'achèterais pas en seconde main ?

[A] Ben tout ce qui est sous-vêtement du coup parce que c'est quand même plus personnel. Et si moi je juge que les vêtements usés ou trop portés, je les jette, je les donne à une association qui les recycle, c'est pas pour que moi j'aille acheter chez une autre personne.

[C] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat de seconde main ? Tu m'as cité ta veste à 50 euros à Barcelone.

[A] Toujours pour des vêtements ?

[C] Oui vêtements, accessoires.

[A] Ben j'avais vu un collier une fois qui reprenait une vieille médaille des années 80 de Chanel et ça venait d'un sac et ça avait été transformé en collier. Et je trouvais ça super cool. Mais c'était au moins 75 euros et je n'étais pas prête à acheter. Et je pense que je ne suis toujours pas prête à passer le cap des 75 euros. Donc 50 euros ça me va bien.

Thème 4 : Vinted

[C] J'avais une petite pub Vinted à te montrer, mais vu que tu m'as déjà cité la plateforme, je ne vais pas te la montrer.

[C] Est-ce que tu te souviens via quel moyen tu as connu la plateforme Vinted ?

[A] Euh par une copine qui avait déjà son compte sur Vinted et elle m'avait envoyé ses vêtements. Et je me suis dit « waw c'est trop bien » et suite à ça j'ai trouvé une deuxième copine qui avait son compte et j'ai été sa première cliente. Et je me suis dit que c'était excellent.

[C] Et donc tu as commencé plutôt en achetant sur Vinted à des copines ?

[A] Oui mais pour un cadeau de Noël, j'ai commandé 30 chouchous pour les femmes de ma famille et des copines. Et ça c'était la plus grosse commande que j'ai fait et c'était dans un but de cadeau, avec des vêtements recyclés.

[C] Ok donc sur Vinted, tu n'achètes pas uniquement tels quels mais des vêtements qui ont été modifiés, upcyclés ?

[A] Oui pour avoir une touche d'originalité et le côté d'avoir une particularité à ça. Je ne l'ai pas acheté juste parce que c'était joli, je l'ai acheté car ça faisait plaisir à quelqu'un et moi ça m'apporte quelque chose aussi et quand c'est un petit cercle c'est ça.

[C] Donc tu es membre de la plateforme ?

[A] Oui.

[C] Et est-ce qu'il y a des raisons particulières qui t'ont fait t'inscrire sur la plateforme ?

[A] Hmm du coup le fait de trouver des objets et des vêtements plus insolites. Notamment la médaille Chanel dont je te parlais.

[C] Donc des trucs qui s'éloignent peut-être de l'offre disponible en magasin ?

[A] Oui. Du panel de ce qu'on peut trouver en magasin neuf.

[C] Comment décrirais-tu la plateforme Vinted à un ami ?

[A] C'est une application qui te permet de trouver tout ce que tu veux, clairement il y a du choix, avec un peu de conseil pour te guider, il ne faut pas acheter tout et n'importe quoi parce que parfois les frais de port sont un peu mis à la sauce que tu veux. **Donc je dirais que tu choisis un peu ce que tu veux et que tu te fais plaisir avec Vinted.** Pour moi il y a vraiment de tout.

[C] Te faire plaisir car tu achètes des choses que tu n'aurais pas pu acheter neuves ou parce que c'est chouette, plaisant à utiliser ?

[A] Pour mon cas, je dirais les deux options. Mais **c'est plaisant de savoir que c'est à moindre prix et que tu peux te faire plaisir, c'est moins culpabilisant.**

Habitudes d'achat sur la plateforme

[C] Donc tu m'as dit que tu achetais sur Vinted, ça t'arrive souvent ?

[A] Comme je te disais c'est par période. Mais je n'hésite pas à faire confiance à Vinted car je n'ai jamais eu de souci ou d'arnaque. Et je pense que j'ai fait une dizaine de commande donc je ne suis pas la plus expérimentée mais j'aurais pu déjà avoir un couac sur les 10 commandes. J'ai même parfois eu des petits cadeaux en plus dedans ou juste un petit mot gentil et ça fait plaisir.

[C] Et donc le fait que ce soit des particuliers qui vendent, tu trouves ça agréable car ils regardent pour faire des jolis colis etc ?

[A] Oui je pense qu'ils prennent le temps que ça soit présentable. Mais parfois, vu que c'est souvent des jeunes aussi, ils ne vont pas non plus aller chercher le papier à la papeterie,.. Tu prends une caisse en carton, du scotch, tu regardes que le truc soit propre et bien emballé et il a atterri là où il doit aller et déjà ça ça me va.

[C] Tu m'as dit que tu achetais autant pour toi qu'en cadeaux en seconde main, pour Vinted c'est pareil ?

[A] C'est la même chose. Mais en attendant j'aurais plus une crainte car Vinted tu reçois un colis tandis qu'en magasin tu peux directement acheter et directement voir la qualité. Donc je fais confiance et je n'ai jamais eu de souci mais... Par exemple, j'ai fait le cadeau des chouchous car je sais que ça a été créé et que c'était neuf, que ça n'allait pas se dégrader. Mais par exemple, si c'était une robe en soie qui coute super cher, d'une marque ou quoi, j'aurais peut-être un peu plus peur.

[C] Peur que l'article ne corresponde pas ?

[A] Oui, qu'il ne corresponde pas à ce que j'attendais. Parce que tu ne sais pas le renvoyer.

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les canaux du neuf, y-a-t-il des raisons qui te poussent à choisir Vinted ?

[A] Pour Vinted c'est pareil que ce que je t'ai cité pour la seconde main car je le range comme un magasin de seconde main virtuel où tu ne peux pas voir les objets. Par contre, par rapport à Marketplace, où tu as atterri chez la personne pour aller chercher des objets, alors c'est plus simple d'encore refusé en direct si l'article ne correspond pas.

[C] Tu trouves que Vinted c'est difficile de refuser quand tu as reçu le colis ?

[A] Ben déjà je trouve que le délai peut être très long pour qu'une personne voit que tu as envie d'acheter son article. J'avais fait une offre et j'ai du attendre 2 semaines que la personne avait accepté ou refusé. Du coup l'échange était un peu long mais j'ai reçu le colis et c'était ok. Donc je dirais que c'est plus simple via Facebook Marketplace car tu atterri chez la personne, tu la vois en face, tu peux sonder les particularités que tu veux sonder chez la personne.

[C] Genre leur hygiène de vie ou quoi ?

[A] Peut-être pas l'hygiène de vie mais plutôt si la personne veut absolument te vendre son truc ou si elle va être OK en mode « non il n'y a pas de souci, tu viens voir ». Je trouve que c'est quand plus zen que quand sur Vinted quelqu'un baisse le prix plusieurs fois de son article pour absolument le vendre. ça ça peut être horripilant aussi.

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les autres canaux d'occasion, y-a-t-il des raisons qui te poussent à choisir Vinted ?

[A] Car c'est le premier que j'ai connu et c'est facile. Tu es chez toi, tu es dans le train ou quoi. Tu peux aussi sauvegarder les articles, mettre un petit cœur. Tu peux voir combien de personnes sont intéressées par l'article et tu peux te dire « je le veux vraiment, il va falloir que je me grouille » ou « est-ce que j'en ai vraiment bien ou ça peut attendre ? ».

[C] Tu m'as dit que tu avais acheté des chouchous sur Vinted, est-ce que quand tu les as offerts, tu as dit que ça venait de Vinted ?

[A] Oui justement, je voulais mettre en avant la personne qui les avait créées. Je ne le connaissais pas du tout mais j'ai trouvé ça tellement cool que j'ai dit que c'était quelqu'un qui les faisait main, que c'était à partir de tissus déjà utilisés et tout. Et j'avais sélectionné des chouchous qui pouvaient convenir à mes potes en fonction de la couleur. Et ça avait vraiment plu, c'était original. C'était un bête chouchou mais c'était cool. En plus je leur avais montré des gammes de couleur en leur disant de choisir. Et elles avaient juste choisis la gamme de couleur et moi je m'étais occupée des motifs etc. Et tout était personnalisé et j'ai même reçu plus de chouchous que ce que j'avais commandé.

[C] Elle les faisait sur demande en fait ?

[A] Ouais. Elle a quelques exemples qui te permettent de visualiser mais quand elle a de nouveaux tissus qui arrivent, elle t'envoie directement les nouveaux tissus aussi.

[C] Ah oui donc elle utilise Vinted comme un magasin virtuel ?

[A] Oui c'était une fille qui aimait bien le recyclage et qui aimait bien la couture et elle s'est dit « go je vais me faire un peu d'argent pour mon camp scout ».

[C] Donc tu as beaucoup discuté avec elle ?

[A] Oui quand même car j'ai fait une grosse commande. Elle m'a demandé de choisir entre les tissus etc donc vraiment elle était à l'écoute. Donc même si je n'ai pas eu de contact réel avec elle, ça m'a mis super à l'aise et je me suis dit que je n'avais même pas besoin de la rencontrer.

[C] Y-a-t-il des articles que tu ne veux pas acheter sur Vinted ?

[A] Ben pareil que tantôt, les sous-vêtements et aussi les maillots qui peuvent être quelque chose de très personnel.

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les canaux du neuf, y-a-t-il des raisons qui te poussent à ne pas choisir Vinted pour ces articles ?

[A] Ben l'aspect déjà usé par rapport aux vêtements et aux sous-vêtements particulièrement.

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les autres canaux d'occasion, y-a-t-il des raisons qui te poussent à éviter Vinted ?

[A] Vinted ce n'est pas une plateforme que je vais choisir par défaut parce qu'il ne me reste que ça. Ce ne serait pas éliminatoire. Sauf si je ne trouve vraiment rien qui me paraît un minimum correct.

Dimension économique

[C] Quel budget mensuel y consacres-tu ?

[A] Je n'en ai pas forcément.

[C] Quelle part de ton budget d'habillement occupe Vinted mensuellement ?

[A] Donc on va faire une jauge sur 10, ce sera plus simple. Sur 10, je dirais que mes achats de vêtements, ils se font à 7/10 en friperie, Vinted, du troc, de l'échange. Et Vinted prend 1 ou 2 sur 10.

[C] Donc ce n'est pas du tout ton moyen d'achat principal en seconde main ?

[A] Non non.

[C] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat sur la plateforme ?

[A] Je t'avais dit 50 euros tout à l'heure. Mais sur Vinted, ma plus grosse commande c'était les chouchous et c'était 47 euros au total.

[C] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués en magasin de première main ? Avais-tu cette vision des choses avant de t'inscrire sur la plateforme ?

[A] Je trouve que les prix ne sont pas forcément chers sur Vinted mais c'est la livraison qui est chère.

[C] Et par rapport aux prix magasins ?

[A] En général si je vais en magasin et que le vêtement il me plaît, c'est juste parce que je l'ai vu qu'il me plaît, pas parce que je le cherchais avant. Donc je ne vais pas aller le chercher sur Vinted.

[C] Et est-ce que tu trouves qu'il y a une différence de prix entre les friperies et Vinted ?

[A] Oui parce que tu as des friperies qui sont plus chères que d'autres et qui fonctionnent uniquement avec des grandes marques, qui datent comme Superdry,... Et ça ça couille une douille et même en friperie ça je ne mettrai pas.

[C] T'arrive-t-il de discuter du prix avant d'acheter un article ?

[A] Si je trouve que le prix n'est vraiment pas raisonnable oui. Si par exemple, c'était 5 euros le chouchou, j'aurais dit « je te fais une grosse commande, est-ce que tu penses que tu pourrais le baisser ? ». Mais je ne voudrais vraiment pas marchander, ce n'est vraiment pas quelque chose à laquelle j'adhère. Ça me met mal à l'aise et je ne connais pas les raisons pour lesquelles la personne vend par exemple ce short à ce prix-là et je m'en voudrais un petit peu car ça peut être délicat. Je préfère alors ne pas acheter car au final si ce n'est pas dans mon budget, ce n'est pas grave, il y aura autre chose.

[C] Donc si c'est hors budget, tu ne marchandes pas et tu laisses tomber ?

[A] Oui c'est ça.

[C] As-tu des techniques et astuces pour faire des « bonnes affaires » sur Vinted ?

[A] Ben utiliser les filtres, ça aide beaucoup. Et sauvegarder les articles pour les mettre en favori. Mais sinon rien d'autre. Parfois moi je clique sur n'importe quelle catégorie et j'observe parce que ça me fait plaisir de juste voir un truc défilé et je me dis que peut-être que là-dedans je trouverais un truc mais sinon non.

[C] Et donc tu regardes parfois un peu plic ploc sur la plateforme ?

[A] Oui ou alors ce qui fonctionne bien ce sont les contacts que tu trouves sur d'autres canaux et que tu mets sur Vinted, que tu ajoutes ensuite car tu as repéré le style. Tu te dis alors « là potentiellement je vais acheter ».

[C] Tu suis des personnes sur Vinted ?

[A] Oui je pense par exemple à des influenceuses qui ont fait ça. Perso je n'ai jamais acheté chez elles car ça part à une vitesse dingue mais c'est souvent des styles très propres, très particulier. Mais par exemple, ma pote a mis son Vinted sur Instagram, j'ai copié son pseudo et j'ai l'ai suivi sur Vinted. Enfin je dis ma pote mais à l'époque, je ne le connaissais pas du tout, c'était juste une connaissance de fac. Donc soit c'est par mes contacts, soit je fais de l'aléatoire complet mais je trouve rarement des trucs là-dedans.

[C] Et tu fais aussi des recherches spécifiques ?

[A] Oui aussi, je recherche des trucs bien ciblés.

[C] Donc tu as vraiment 3 façons d'utiliser la plateforme ?

[A] Oui j'en utilise 3 en particulier.

[C] Que penses-tu du rapport qualité prix des articles vendus sur Vinted ?

[A] Oui franchement je n'ai jamais eu de défaut où je me disais « ah non ça va pas du tout », c'était tel quel que sur les photos.

[C] Donc tu trouves que les gens mettent un prix raisonnable pour la qualité qu'ils vendent ?

[A] Oui en général. J'ai un budget que je ne trouve pas énorme de 50 euros et donc évidemment je vais aller vers des trucs pas chers.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue (Utilité fonctionnelle)

[C] Au niveau de l'utilisation de la plateforme, tu me dis que tu fais des recherches spécifiques, que tu suis des personnes et que tu flânes sur la plateforme.

[A] C'est ça.

[C] Tu utilises la plateforme sur téléphone ou PC ?

[A] Uniquement sur téléphone. Marketplace les deux. Mais c'est tout.

[C] Et donc est-ce que tu trouves l'application facile à utiliser sur téléphone ? Plaisante à utiliser ?

[A] Oui c'est assez simple, c'est clair. Les couleurs sont logiques. Je trouve que c'est assez simple d'utilisation.

[C] Que penses-tu des services intégrés dans la plateforme comme le paiement différé ou l'envoi de colis ?

[A] Je sais que Vinted lutte pas mal contre tout ce qui est arnaque sur le site. Et je trouve que oui si tu n'as pas de mauvaise intention, ça ne va pas t'embêter quoi. Que personne ne perde l'argent. Et j'ai envie de dire que c'est même courant quand tu réserves des vacances à l'hôtel de payer sur place. C'est une espèce de confiance qui est un peu introduite et c'est ok pour moi.

[C] Ces nouveaux services ont-ils été un facteur déterminant dans l'utilisation de la plateforme pour toi ?

[A] Sans paiement différé, je ne crois pas que j'achèterais pas du tout mais j'aurais plus peur.

[C] Donc tu as un sentiment de confiance car tu sais que si jamais tu as un souci, l'argent n'est pas perdu ?

[A] Oui c'est ça.

[C] Que penses-tu de la diversité du catalogue ? Tu trouves qu'il ne manque de rien ?

[A] Je trouve qu'il manque de sous-catégories. De culture par exemple. Quand tu cherches un style particulier, par exemple, t'es fan de couvre-chef qu'on ne trouve plus du tout. Et t'aimerais bien savoir comment le trouver sur la plateforme avec des sous-catégories.

[C] Tu trouves que les catégories sont trop larges ?

*[A] Oui peut-être trop larges. **Et parfois très mal référencées par les personnes qui vendent.***

[C] Donc le nombre d'articles c'est ok, c'est plus la façon dont ils sont triés sur la plateforme ?

[A] Oui c'est ça.

[C] Es-tu satisfait de la diversité des tailles disponibles sur la plateforme ?

[A] Au niveau des tailles, il n'y a rien qui m'a choqué en particulier.

[C] Trouves-tu toujours ce que tu cherches la plateforme ?

[A] Ben par exemple, j'avais vu les fameux bodys transparents noir et brillant avec énormément de strass. Et je trouvais ça trop beau et je me suis dit que j'allais me faire plaisir. Et j'ai tapé plein de mots comme « body brillant – strass – paillettes – sequins » et je suis tombée sur un body comme je voulais à 5 euros. Et sur d'autres sites en ligne c'était 35 euros, il y a quand même une différence.

[C] Donc en mettant les bons mots clefs, tu trouves quand même ce que tu cherches ?

[A] *Je dirais qu'il faut quand même mettre des mots clefs généraux et pas trop spécifiques. **Mais si tu cherches quelque chose de trop spécifique, ça devient compliqué.** Le body, j'avais une image vraiment avec des paillettes et je ne savais pas trop si je devais définir ça comme des paillettes, des strass, que sais-je. Et donc en fonction de ce que la personne avait noté, je suis tombée sur sequins, ça correspondait pas du tout. Mais c'est sûr que c'était une autre façon de le définir.*

[C] Donc tu penses que quand tu cherches quelque chose, tu dois avoir une certaine ouverture d'esprit en te demandant ce que les gens auraient pu mettre ?

[A] *Oui c'est ça. Moi je me suis dit, ben voilà je cherche un body, je tape body et je vois tout ce qu'ils mettent dans les bodys et je trie peut-être par couleur.*

[C] Et quand tu ne trouves pas sur Vinted, est-ce que t'achètes en neuf ? Ou tu abandonnes ta recherche ?

[A] *Ben dans le domaine de la mode, je vais l'abandonner jusqu'à ce que ça se représente à moi, que ce soit en neuf ou sur Vinted. Mais en général, si je l'abandonne c'est que ça ne m'intéresse vraiment plus.*

[C] Donc tu m'as dit que les catégories et filtres ça t'aidait à trouver mais qu'ils pourraient faire mieux avec des sous-catégories etc ?

[A] *Oui c'est ça.*

[C] T'arrive-t-il de faire des comparaisons d'articles sur la plateforme ?

[A] *Euh, oui. Par exemple je cherchais un « Crystal Bra » avec des sequins. C'était vraiment à la mode en 2014 et j'ai toujours voulu en acheter un. Et maintenant, c'est des gens qui le revendent parce que ce n'est plus produit. Et les prix c'était genre 40 euros à 75 mais ça ça fait mal. Donc je regarde quand même les articles et si les deux sont trop chers alors je laisse tomber.*

[C] Passes-tu du temps à chercher les articles que tu souhaites acheter ?

[A] *Oui quand même. **Mais plus parce que je me prends au jeu de Vinted de chercher le meilleur rapport qualité-prix.***

[C] Combien de temps cherches-tu un article avant de passer à l'achat ?

[A] *Je pourrais chercher 20 bonnes minutes sans m'en rendre compte.*

[C] Comment évalues-tu cet effort de recherche ? C'est chouette, pénible ?

[A] Pour moi c'est un plaisir mais c'est sûr que ça peut être pénible à un moment mais ça ne m'est pas arrivé.

Caractéristiques des articles achetés

[C] Quelles types de vêtements et accessoires de mode y achètes-tu ?

[A] Des robes, un petit peu de tout.

[C] Comment choisis-tu les articles que tu achètes ? Avec quels critères ?

[A] Pour l'état, je mettais « bon état, très bon état ».

[C] Recherches-tu des vêtements que tu avais repéré en magasin ?

[A] Pas trop, quand j'aime bien en magasin, j'achète.

[C] Cherches-tu des pièces uniques ou originales ?

[A] Ouais je cherche des pièces uniques et originales mais ça va plus se tourner vers les accessoires, des colliers, des bagues, tout ce qui tourne autour des bijoux. Mais pas en particulier pour tout ce qui tourne autour des vêtements.

[C] Cherches-tu des pièces Vintage ?

[A] Oui je trouve ça sympa mais toujours dans un prix raisonnable. Pas parce que c'est redevenu à la mode. Pour le Vintage, c'est un peu le principe de recycler. Peut-être que je n'en ai pas la bonne définition mais moi je l'associe à ça.

[C] En définition, le Vintage c'est des articles qui datent de 1920 à 1980.

[A] Oui c'est ça, pour moi le Vintage ce sont des vêtements qui ont vécu mais ce n'est pas un nouveau cycle de la mode. C'est plus parce que j'aime bien et pas parce que c'est à la mode.

[C] Achètes-tu des vêtements qui te rappellent des souvenirs particuliers ? Tu m'as parlé du Crystal Bra ?

[A] Oui c'est sûr que quand je l'ai cherché, je me suis rappelée des vieilles photos sur les blogs et je me suis dit « waw c'était trop bien ». Mais c'était plus parce que j'y ai pensé plutôt que parce qu'il me le fallait absolument. C'était juste un bon souvenir et quand je vois le prix maintenant, ce n'est pas forcément moins cher donc ça ne m'avance pas.

[C] Cherches-tu à racheter des pièces que tu possédais déjà mais qui sont abîmées ?

[A] Non pas du tout parce que si par exemple mon t-shirt était troué, je l'ai sans doute jeté et du coup je vais plus voir ce qui va me plaindre dans sur quoi je vais tomber plutôt que de rechercher le modèle exact.

[C] Achètes-tu des pièces dans le but de les customiser par la suite ou pour récupérer le tissu ?

[A] Non pas du tout, je ne touche pas à ça.

[C] Mais tu aimes bien acheter des pièces qui ont été customisées ?

[A] Oui ça oui.

[C] Quel genre de marques tu achètes sur Vinted ? De la fast Fashion comme Zara ou Mango ou de des marques comme Levis, Superdry ?

[A] Rien de tout ça. Je n'achète pas de marque là-dessus. Si par exemple le vêtement qui me plaît vient de Zara, je vais l'acheter mais pas parce qu'il vient de Zara. C'est parce que je serais tombée dessus au hasard.

[C] Donc ce ne sont jamais des vêtements que tu as déjà acheté en neuf ? Un magasin que tu l'habitudes d'aller ou quoi ?

[A] Non non vraiment pas, je vais au feeling.

[C] Et donc tu achètes un peu de tout, de l'upcycling, de l'H&M etc ?

[A] Oui de tout mais je t'avoue que je préfère quand même quand c'est de l'upcycling.

Caractère social et communautaire (Motivation sociale et communautaire)

[C] Trouves-tu que Vinted possède des points communs avec des réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram ?

[A] Hmm ben il y a un point commun basique qui est qu'on peut discuter dessus. Il y a les photos, le visuel. Mais c'est tout, ce n'est pas un réseau social pour se faire potes, ou un réseau professionnel. Ce n'est pas ça du tout.

[C] Discutes-tu avec les vendeurs pour d'autres motifs que les achats et ventes ?

[A] Non jamais.

[C] Donc tu n'as jamais fait de rencontre sur Vinted ?

[A] Ben comme je te disais, par la fille du compte Instagram, mais je la connaissais déjà de vue, c'est juste que parce l'achat c'était bien déroulé que quand je l'ai recroisé, je me suis dit que c'était vraiment quelqu'un de bien et par la suite j'ai passé du temps avec cette personne.

[C] Savais-tu qu'il existait un forum sur Vinted ?

[A] Un forum avec des questions ?

[C] Oui c'est ça.

[A] Alors non, je sais qu'il y a une FAQ mais je ne savais pas qu'il y avait un forum.

[C] Les utilisateurs de Vinted s'appellent « Vintie » entre eux, as-tu le sentiment d'appartenir à cette communauté ?

[A] Non pas du tout, je ne suis même pas sur un compte Facebook « les acheteurs de Vinted » ou quoi.

[C] Regardes-tu des vidéos pour « mieux vendre/acheter sur Vinted » sur Youtube, Instagram, etc... Suis-tu des influenceurs partageant leur expérience «Vinted » ?

[A] Euh je suis des influenceuses qui vendent leurs vêtements sur Vinted mais...

[C] Tu ne les suivais pas pour ça de base ?

[A] Non du tout.

Colis : logistique (Utilité fonctionnelle + impact environnemental)

[C] Que penses-tu du système d'acheminement par colis ?

[A] J'aime bien car il y a beaucoup de points relais. Après, je n'ai rien à dire par rapport aux colis, je trouve que c'est bien organisé. Ça c'est tout le temps bien passé. Après le prix est un peu cher mais voilà.

[C] Que penses-tu des délais de livraison ?

[A] ça me semble correct et puis je pense que tu as plusieurs choix et ils sont assez adaptés pour que chacun puisse y trouver ce qu'il veut.

[C] Te fixes-tu un périmètre d'achat autour de votre position ? Fais-tu attention à la provenance de l'article comme l'Espagne, la France ?

[A] Ben au début que j'achetais sur Vinted, je ne mettais pas le filtre car je découvrais. Donc je me suis retrouvée à avoir un coup de cœur pour des chaussures qui venaient d'Espagne et du coup je n'ai pas acheté. Parce que c'est une autre langue, tu dois communiquer dans cette langue-là. Et puis la personne en question avait fait plusieurs offres et elle revenait souvent à la charge et je trouvais ça un peu oppressant. Et donc maintenant je fais attention comme ça

la livraison est rapide parce qu'au plus c'est proche, au plus c'est rapide et au moins ça coute aussi.

[C] Penses-tu que Vinted pourrait trouver des alternatives à cet envoi par colis ?

[A] Euh j'avoue que je n'ai pas d'idée à ce niveau-là. A part un énorme dépôt ou une énorme librairie Vinted, je n'ai pas d'idée.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[C] Quel sentiment ressens-tu lorsque tu ouvres tes colis ?

[A] Comme si je pouvais enfin cocher sur ma liste « ok c'est bien arrivé ». C'est comme si j'avais fait mon ticket de caisse perso, maintenant je l'ai vraiment. Il y a eu un délai entre le fait que je mette les courses sur le tapis et qu'on les paie et là c'est la même. Sauf que le délai est plus. Évidemment, s'il y a une petite surprise dedans, je vais être touchée mais je ne vais pas forcément être excitée devant mon colis.

[C] Et est-ce que tu as peur d'être déçue, que ça ne soit pas conforme ?

[A] Non pas du tout, ça ne m'est pas arrivée. Et je n'ai jamais eu d'appréhension non plus par rapport à mes colis.

[C] T'est-il arrivé de regretter un achat sur Vinted ?

[A] Non plus.

Protection acheteur (Frein sécuritaire + utilité de la protection acheteur)

[C] As-tu déjà rencontré un problème sur cette plateforme ?

[A] Ben non parce que je prends assez bien le temps de discuter avec les gens, même si ça reste autour de l'article. Mais si j'ai des questions, je les pose car c'est la seule façon d'avoir une réponse.

[C] Et est-ce que tu regardes les évaluations ?

[A] Bien sûr, c'est un des gros critères. S'il y a trop d'avis négatifs, je préfère m'épargner ce stress là et ne pas acheter.

[C] Ok donc toi tu enlèves toute angoisse en regardant bien le profil, en discutant avec la personne ?

[A] Oui c'est ça.

[C] Donc tu n'as jamais fait de litige sur la plateforme ?

[A] Non ça ne m'est jamais arrivé.

[C] Et donc au final tu n'as jamais testé la protection acheteur ?

[A] Non ça malheureusement je ne pourrais pas te renseigner.

[C] Et est-ce que tu serais prête à acheter sans protection acheteur ?

[A] Oui parce que je l'ai déjà fait sur des achats sur d'autres site à l'époque. Mais je le ferais plus car c'est chiant. Car tu as peur de te faire arnaquer. Vu que c'est un plaisir de faire des recherches, s'il fallait mettre le filtre « protection acheteur » quand tu choisis un article, je le mettrai d'office.

Regard des autres (frein d'affiliation)

[C] Donc toi ton entourage sait que tu utilises Vinted, tu ne parles avec tes copines, il n'y a pas de tabou ?

[A] Non c'est assez naturel. Et puis même ma grand-mère achète beaucoup dans les Ressourceries du Carré et c'est ok. On ne remet pas ça du tout en question.

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[C] A quelle fréquence utilises-tu l'application ?

[A] Je dirais toutes les deux semaines peut-être. Mais juste vraiment l'ouvrir et regarder, au cas où il y aurait une pépite qui tombe devant mes yeux. Mais en général c'est plus mes favoris qui retombent devant les yeux.

[C] Donc tu es une utilisatrice assez modérée et tu ne ressens pas d'addiction à la plateforme ?

[A] Ah non non pas du tout.

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental (Surconsommation)

[C] En règle générale, dirais-tu que tes achats sur Vinted sont impulsifs, réfléchis ou plutôt longuement réfléchis ?

[A] Hmm je dirais qu'ils sont réfléchis. Pas longuement, mais ils sont réfléchis. Genre si je n'ai pas les moyens, si c'est trop cher, si je doute de la qualité du vendeur, bah ce sont des critères

que je prends en compte. Ce n'est pas forcément éliminatoire. Pour toi si longuement réfléchi c'était 10 jours bah pour moi je réfléchis 5 jours quoi.

[C] Trouves-tu que tes achats sur Vinted ont eu un impact sur ta garde-robe ? Plus d'article, moins d'article ?

[A] *Hmmm moins d'articles.*

[C] Parce que tu as réussi à vendre ?

[A] *Non je ne vends pas du tout moi. Je préfère donner ou alors faire du troc avec des copines. Elle a diminué vu que je cherche à me créer mon style et je cherche plus des pièces en rapport.*

[C] Donc tu cherches plus des pièces de temps en temps avec une valeur ajoutée à ta garde-robe ?

[A] *Oui voilà. Mais je ne vais pas m'obliger à acheter plus.*

[C] Quand tu n'utilises plus les vêtements achetés sur la plateforme, qu'en fais-tu ?

[A] *Il y a une robe que je n'ai pas encore mise parce qu'elle est vraiment très particulière dans son style. Mais c'est plus une gêne de ma part de rentrer dans ce style-là. Mais la donner ou la revendre ça me ferait mal au cœur parce que je l'ai attendue quoi.*

[C] Fais-tu attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes sur la plateforme ?

[A] *Hmm ben je pars du principe qu'il est noté dans la bio du vendeur qu'il fait ses trucs mains, que c'est recyclé, ça me fait plaisir. **Mais je pars du principe que le fait que les vêtements soient de seconde main c'est déjà bien.***

[C] Tu m'as dit que tu ne vendais pas du tout sur Vinted ?

[A] *Oui je ne suis qu'acheteuse.*

[C] Et pourquoi tu as décidé de ne pas vendre ?

[A] *Parce que simplement, je n'aurais pas été assez assidue dans les colis. Et je ne peux pas reprocher quelque chose qui m'est arrivé. Je préfère simplement ne pas le faire.*

Impact sociétal (Qualité des dons)

[C] Tu m'as dit que tu connais tes vêtements, tu les donnes où ?

[A] Dans les bulles à vêtements ou à des connaissances. Par exemple, ma maman a des collègues où les filles sont en secondaire et on les donne. Moi je ne les utilise pas donc ça me fait plaisir de les donner.

[C] Donc tu n'as jamais été tentée que plutôt de les donner, les vendre sur Vinted ?

[A] Non non jamais.

Engagement envers la consommation responsable

[C] Que penses-tu de la crise climatique et sociétale que nous traversons actuellement ?

[A] Ben au niveau de la crise climatique, c'est sûr qu'il y a pas mal de changement. Après je trouve que c'est toujours flou d'avoir les bonnes réponses à nos questions. Parce qu'on n'est jamais sûr. Après ici c'est mal parti, ça fait de la peine à voir. Faudrait réagir mais je ne sais absolument pas comment réagir. Je ne serais pas capable de créer quelque chose pour qu'il y ait un mouvement de foule qui me suive. Moi je préfère faire mon opinion avec ce qu'on propose comme autre mouvement intéressant et prendre uniquement ce qui m'intéresse et agir à mon échelle à moi. Et pas me forcer. Ça ne doit pas être une plaie parce que sinon ça ne sert à rien.

[C] Et est-ce que tu t'es déjà renseignée sur le sujet, par exemple en lisant des rapports ?

[A] Ben je ne lis pas directement le rapport car j'ai toujours un peu peur du vocabulaire qui est dedans mais les résumés de rapport vulgarisés, ça j'ai déjà lu. Et je trouve que parfois les journaux, ils font des amas d'informations très importantes pour dire toujours la même chose. Donc peut-être que pendant 2 jours ça va m'intéresser mais à un moment, j'ai fait le tour. S'il y a un petit détail qui varie, je ne saurais quand même rien faire.

[C] Mais donc tu renseignes ?

[A] Oui je me renseigne.

[C] Ton mode de consommation s'est-il éloigné des canaux traditionnels pour cette raison ?

[A] Ben je me suis conscientisée à ça un petit peu dans mes achats surtout au niveau de la nourriture car c'est le plus simple d'accès pour moi. Et peut-être au niveau des déplacements voitures où je privilégie le train. Mais il y a des trucs c'est une nécessité de se déplacer en voiture.

[C] Donc au quotidien tu considères ça comme des petits gestes que tu fais pour l'environnement ?

[A] Oui et puis c'est plus dans mon mode de vie. Ça me correspond mieux de faire attention à ça plutôt que de ne pas y faire attention mais je pense que si on était déjà dans un monde conscient de ça, ça paraîtra juste normal de le faire.

[C] Trouves-tu que ces petits gestes du quotidien peuvent faire changer les choses ?

[A] Hmm je ne suis pas dans une vision où ce que je fais, ça va d'office nous sauver parce qu'il y a tellement de problèmes autour de nous qu'on ne peut pas tous les gérer. Mais disons que je ne m'attends à rien en fait. Si ça permet de vraiment aider, et bien je l'aurais fait, et si ça permet rien, au moins, je me serais sentie bien dans mon geste.

[C] Trouves-tu que ta façon de consommer a un impact sur autrui, des travailleurs exploités ?

[A] Ben oui, je pense notamment à Shein et Primark. Oui ça m'influence d'office. Mais Shein je boycotte un peu plus dans le sens où c'est un site internet. J'ai déjà fait des achats il y a longtemps mais ça ne me plaisait absolument pas. Ce que j'ai reçu ce n'était pas ma taille, la moitié des trucs au final, je les ai donnés. Donc là c'était vraiment de l'argent perdu car ça a été payé et je m'en sépare. Alors que Primark, vu que c'est un magasin physique, quand t'as besoin d'un t-shirt à 5 euros, tu ne vas pas cracher dessus, même si tu sais les conditions derrière. Ok, dans des friperies, j'aurais peut-être pu en trouver mais voilà si je n'ai pas le temps et que j'en ai juste besoin pour une formation ou quoi, tu vas au plus vite et tu réfléchis plus. Tu n'as pas le temps de faire le tri dans un bac au kilo en friperie.

[C] Trouves-tu que l'industrie de la mode joue un rôle dans cette crise ?

[A] Ben oui, je pense que oui. Déjà juste de par les teintures qu'on retrouve dans les vêtements. Toutes les usines. Mais il y a pire. Oui ça a son rôle mais pour moi ce n'est pas le facteur principal. Je pense que prendre l'avion est tout aussi nocif pour le climat que quelqu'un qui ne trie pas, qui jette du plastique dehors. La mode ce n'est pas le plus gros facteur je pense.

[C] Comment caractériserais-tu ta consommation de vêtements à l'heure actuelle ? Modérée, excessive, ... ?

[A] Moi je la considérerais comme modérée. Pendant tout un temps c'était excessif. En seconde, j'avais du mal à trouver quelque chose qui me plaisait, que ce soit pour ma taille ou pour mes goûts. A un moment, je me suis dit que je ne prenais même plus plaisir à faire les magasins donc je me suis juste lassée. Et je suis heureuse maintenant.

[C] Donc tu es satisfaite de ton mode de consommation ?

[A] Oui et je dirais qu'il est maintenant modéré par rapport à l'excessif qu'il pouvait être avant.

[C] Depuis quelques années, le concept de consommation responsable a fait surface, pour toi, comment définirais-tu la consommation responsable ?

[A] Ben je dirais que c'est être responsable envers soi-même. Déjà simplement, se dire que quand tu vas dans certains magasins, c'est ta valeur et ça te correspond ben tu es responsable. Après c'est sûr que ça ne sera pas éco-responsable. Si c'est au niveau éco-responsable, ça sera de mettre un petit geste, une petite intention dans ton achat qui fera qu'il sera écologique. Mais ça peut être un tout petit geste. Ce n'est pas forcément fabriquer sa veste avec de la paille.

[C] En fait pour le comportement responsable, c'est basé sur 3 grands axes : l'environnement donc bon pour l'environnement, l'éthique donc bon pour les travailleurs et l'aspect générations futures donc bon pour les générations futures.

[C] Et donc toi dans le secteur de la mode, comment traduirais-tu ce comportement responsable ?

[A] Je ne me soucie pas trop des générations futures. Je ne pense pas pour les enfants après. J'essaie de vivre par rapport à ce que moi je vis. Donc ça s'est limité. Moi se sera plus axé sur l'écologie et l'éthique.

[C] Maintenant que tu en sais plus sur le sujet, trouves-tu qu'en utilisant Vinted et en achetant des articles de seconde main, tu fais preuve d'une consommation responsable ?

[A] Un petit peu mais je ne dirais pas que c'est une motivation.

[C] La seconde main connaît un véritable regain de popularité ces dernières années et particulièrement ces derniers mois, qu'en penses-tu ?

[A] Ben j'espère juste que ça sera bien utiliser en fait. Parce que c'est pour que ça devienne à la mode voilà. Par exemple sur Vinted, si quelqu'un achète toutes les semaines des vêtements et qu'il les met une fois et qu'il ne supporte pas de les mettre une deuxième fois et qu'il le revend, ça ne sera pas positif parce que tu as le trajet de la livraison.

[C] Donc tu trouves que ça pourrait pousser à la consommation ?

[A] Bah en fait je trouve que si tout le monde l'utilise de façon modérée et avec bienveillance, ça peut fonctionner. Mais il y en a toujours qui font à leur sauce à un moment et donc tu peux tomber dans un extrême. Peut-être pas sur le fait que tu achètes énormément mais

plutôt que ce que tu achètes, même si c'est de la seconde main, il coûte énormément autour de toi.

[C] Et tu penses que la seconde main ça va durer ?

[A] Ben jusqu'à ce qu'ils nous inventent quelque chose de vraiment dingue, qui ne coûtera plus rien, ça va durer.

[MOT DE CONCLUSION]

[C] Avant de clôturer cet entretien, je vais te poser 3 dernières petites questions qui reprennent l'ensemble de l'interview ?

[C] Vinted-a-t-elle fait évoluer ton mode de consommation ?

[A] Non, je ne dirais pas que ça l'a fait évoluer. Ça a juste été un plus au mode de consommation dans la vraie vie.

[C] Depuis que tu fréquentes Vinted, trouves-tu que tu as remplacé des achats que tu aurais pu faire en neuf par des achats Vinted ou c'est juste un complément ?

[A] Pas forcément dans le neuf. Plutôt dans les friperies.

[C] Et pourquoi en particulier ?

[A] Parce que l'article est revenu plusieurs fois et que le prix était plus intéressant sur Vinted.

[CC] Vinted a-t-il changé la donne en matière de seconde main pour toi ?

[A] Non, c'est juste un plus en fait. Ça s'ajoute aux friperies, c'est juste une version internet de la seconde main.

[C] Vinted a-t-elle modifié l'image que tu avais de la seconde main ?

[A] Euh oui, au niveau des créations personnalisées, ça oui.

[C] Nous sommes désormais à la fin de cet entretien. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé. Les informations que tu m'as fournies me seront précieuses.

[C] Avant que nous nous quittions, souhaites-tu ajouter quelque chose qui n'aurait pas été abordé jusqu'à présent ?

[A] Non, c'est tout.

[C] En te remerciant une dernière fois, passe une bonne journée.

Informant n°13

Margot

4 juillet 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[C] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer environ 1 heure. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Bien entendu, tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

[C] As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[M] Non.

[C] Avant que nous commençons, acceptes-tu que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[M] Oui.

Thème 1 : A propos de vous

[C] Pourrais-tu te présenter en quelques mots ?

[M] Je m'appelle Margot Lardinois, j'ai 26 ans. J'ai fait des études d'ingénieur en chimie à la Polytech de Mons et je travaille actuellement dans une entreprise qui fait du traitement des métaux. J'adore voyager, manger, la musique, les livres. Voilà.

[C] Quelles sont les valeurs qui te guident dans les choix que tu effectues dans ta vie de tous les jours ?

[M] Oui. L'environnement. C'est quelque chose à laquelle je suis de plus en plus attentive au fil des années. Je suis encore loin d'être parfaite mais j'essaie de faire rentrer des bonnes habitudes petit à petit et une chose à la fois. Mais du coup ça passe notamment par la mode.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] Quel est le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[M] *Je pense que c'est un ensemble tailleur que mes parents m'ont offert pour mon anniversaire, ça vient d'une jeune fille qui récupère des vestes de tailleur d'homme pour en faire un ensemble femme. Ou un tailleur rose que j'ai acheté sur Vinted. Je ne sais plus.*

[C] Et c'était quand plus ou moins ?

[M] *Il y a un mois.*

[C] Est-ce que c'était un achat planifié.

[M] *Oui, les deux je les cherchais depuis longtemps.*

[C] Et donc c'était pour toi ?

[M] *Ouais.*

[C] Quand tu réalises tes achats de vêtements ou d'articles de mode, quelles sont les principes qui te guident ?

[M] *De plus en plus. Avant je consommait énormément de fast fashion, j'achetais plusieurs vêtements tous les mois. Maintenant, j'essaie de diminuer en quantité, de me demander si j'en ai vraiment besoin, de privilégier la seconde main et l'upcycling ou alors des marques plus Made In Europe, qui sont plus respectueuses de l'environnement et éthique au niveau de la fabrication des vêtements. Après ça m'arrive encore de temps en temps de consommer de la fast-fashion même si j'essaie d'éviter les enseignes style Mango, Zara, H&M.*

[C] Et à ce moment-là, c'est pour des raisons de facilité que tu en reconsomes ?

[M] *Non en général c'est plutôt par exemple en vacances. J'ai été à Berlin avec ma cousine, on est rentré dans quelques magasins, ben je suis tentée à ce moment-là et forcément j'aime bien acheter un ou deux trucs. Mais de moi-même, je ne vais plus dans ces enseignes.*

[C] A quelle fréquence achètes-tu des vêtements, chaussures et accessoires ?

[M] *Je dirais que je m'achète une ou deux pièces par mois.*

[C] Qu'achètes-tu le plus souvent ?

[M] *Les vêtements en général. Moins les chaussures et accessoires.*

[C] Quel part de votre budget mensuel accordez-vous à votre garde-robe ?

[M] *Je n'ai pas vraiment de budget, je n'y regarde pas forcément.*

[C] Ton comportement d'achat dans ce secteur a-t-il évolué ces dernières années ? Tu l'as déjà abordé.

[M] Oui depuis le confinement vraiment. Avant j'avais déjà un peu diminué en quantité mais pas en qualité je vais dire. Et puis pendant le confinement, je me suis lancée le challenge de ne rien commander pendant le confinement. Chose que j'ai presque faite. J'ai commandé un t-shirt d'une marque belge qui était un t-shirt spécial confinement avec deux personnes qui s'embrassent avec un masque et dont une partie du bénéfice était reversé à une association. Et ça m'a fait prendre conscience que je n'avais pas forcément besoin d'acheter des vêtements.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[C] On va passer au thème de la seconde main et je vais te montrer un petit extrait vidéo.

[EXTRAIT SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022]

[C] Et donc cet extrait, c'est issu d'un reportage sur TF1 sur les gens qui achètent que d'occasion. Ici c'est Carole, qui achète tout d'occasion. Donc pour les vêtements, elle va chez Emmaüs. Et toi, tu penses quoi de son comportement d'achat ?

[M] Je pense que c'est bien de vouloir acheter tout d'occasion. Et c'est vrai que maintenant, en dehors des vêtements, je regarde si je ne trouve pas plutôt en seconde main que d'essayer d'acheter direct neuf. Après je trouve qu'il ne faut pas non plus que ça pousse à surconsommer. Parce que d'après ce qu'elle raconte, elle achète beaucoup en seconde main. C'est vrai que c'est plus tentant parce que tu peux avoir beaucoup plus de pièces pour un même budget et tu auras beaucoup plus tendance à acheter beaucoup plus de trucs dont tu n'as pas besoin. Donc c'est bien mais tu peux vite tomber dans les travers.

[C] Pourrais-tu me citer les 2-3 mots qui te viennent à l'esprit pour définir le marché de la seconde main ?

[M] Vinted. Et des friperies. Ce sont les seuls endroits où je consomme de la seconde main.

[C] Si tu devais définir la seconde main à une personne qui ne connaît pas le concept, comment le ferais-tu naturellement ?

[M] Pour moi c'est acheter des vêtements qui ont déjà eu une vie avant.

[C] L'image de la seconde main a beaucoup évolué au cours de l'histoire. Au 20^e siècle, les acheteurs de seconde main étaient vus comme des personnes avec des revenus modestes, que penses-tu de cette affirmation à l'heure actuelle ?

[M] Je pense que les nouvelles générations ne voient pas du tout ça comme ça. De 1 parce que les jeunes ont de plus en plus conscience des enjeux environnementaux et de 2 parce que c'est un peu devenu une mode. Pour moi, il y a justement une mode, une influence, de part justement les influenceuses. Il y a justement de plus en plus de petits comptes où ils proposent des trucs en seconde main parce que c'est bien vu. Après tant mieux si ça permet de mieux consommer. Et donc non, je pense que maintenant ça touche tout le monde. Je pense qu'aux yeux des personnes au-delà de la quarantaine ou cinquantaine, c'est peut-être encore mal vu mais je pense que l'image change de plus en plus. Après je sais que ma maman avait des collègues qui avaient des enfants plus vieilles que moi et elle me rachetait leurs vêtements.

Habitudes d'achat en seconde main

[C] Et toi, achètes-tu des articles de seconde main ?

[M] Oui.

[C] Depuis quand ?

[M] Pas si longtemps en vrai. Quand j'ai changé de comportement, il y a deux ans, c'est passé par acheter des marques Made In Europe. Et puis, je dirais que la seconde main ça fait 1 an grâce à une copine.

[C] Y-a-t-il une raison particulière qui t'a fait adopter l'achat de seconde main ?

[M] Ben j'étais sur Vinted mais uniquement en tant que vendeuse. Et puis j'ai une copine qui m'a appris à l'utiliser et m'a montré qu'il y avait plein de petites pépites dessus, du coup ça m'a donné envie de plus utiliser Vinted. Et aussi, il y a deux friperies à Mons, dont une plus récente qui a ouvert et du coup ça m'a donné envie d'y aller un peu plus, voir dans les friperies. Donc je vais de temps en temps là-bas et puis en général, quand je voyage, j'aime bien aller dans les friperies.

[C] Quels articles achètes-tu en seconde main ?

[M] Des vêtements en général. Quand j'ai besoin de quelque chose.

[C] Où achètes-tu tes articles de seconde main ?

[M] Vinted et friperies en général.

[C] Parmi ces canaux d'achat, lequel est ton préféré ?

[M] Je n'ai pas de préférence.

[C] Y-a-t-il un canal particulier de seconde main que tu n'utilises pas ? Donc il y a friperie, dépôt-vente, magasin de type Oxfam, sites internet de vente de particulier à particulier comme Vinted , brocante, vide-greniers,...

[M] Les brocantes j'avoue que je n'en fais jamais. Ça me plairait bien mais je n'ai pas encore pris le temps de faire ça. Pour les magasins de type Oxfam, c'est plutôt par manque d'info. Je n'ai pas cherché où il y en avait et pour le moment, je n'en ai pas vraiment eu le besoin mais pourquoi pas. Ce n'est pas par manque d'envie mais voilà.

[C] Pour toi, par rapport aux canaux de vente de la première main, quels sont les avantages des canaux de seconde main ?

[M] Forcément des avantages au niveau environnemental et du budget. Ça fait moins mal de mettre 30 euros dans un jeans que 120. Pour moi c'est les deux avantages principaux.

[C] Pour toi, par rapport aux canaux de vente traditionnels, quels sont les inconvénients des canaux de seconde main ?

[M] Pour moi l'inconvénient principal c'est que du fait que ce soit moins cher, on a tendance à trop consommer et ça donne plus envie d'acheter.

[C] Donc toi l'abondance d'articles pas chers, tu penses que ça pousse des gens à surconsommer ?

[M] Clairement.

[C] A quelle fréquence réalises-tu des vêtements et des articles de mode d'occasion ?

[M] Étant donné que j'achète des vêtements une fois par mois et que j'alterne entre Made In Europe et achat d'occasion, je dirais une fois tous les deux mois.

[C] Quel budget dépenses-tu en seconde main mensuellement pour ce type d'articles ?

[M] Je n'ai pas vraiment de budget.

[C] Donc vraiment en fonction de ce tu trouves, de ce dont tu as besoin ?

[M] C'est ça.

[C] Pour qui sont les articles que tu achètes ?

[M] C'est toujours pour moi et j'avoue que j'ai pas encore franchi le cap d'oser acheter un cadeau en seconde main parce que c'est mal vu parce que c'est moins cher, parce que ça a déjà été utilisé,... Après je ne vois pas le problème pour moi mais je n'ai pas encore passé le cap.

[C] Y-a-t-il des articles que tu n'achèterais pas en seconde main ?

[M] Des sous-vêtements et des maillots. Des chaussettes. Des trucs plus en contact direct avec le corps. Niveau hygiène.

[C] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat de seconde main ?

[M] Pour moi ça va dépendre de la marque et de la qualité de l'article.

[C] Donc c'est plus un ratio par rapport au prix neuf ?

[M] Oui c'est ça.

[C] Et est-ce que tu procèdes de la même façon pour un achat neuf ?

[M] Oui. Forcément j'accepterais de mettre plus pour un pull qui est dans une matière recyclée ou plus respectueuse de l'environnement et qui a été fait en Europe que pour un pull H&M. Donc ça ne me dérangerait pas de mettre 120 euros pour un pull si je sais que la qualité est là et que c'est fabriqué dans de bonnes conditions.

Thème 4 : Vinted

[C] J'avais une petite pub à te montrer mais vu que tu as déjà cité Vinted, ce n'est pas nécessaire. Donc tu connais bien la plateforme Vinted ?

[M] Oui.

[C] Via quel moyen as-tu connue la plateforme Vinted ?

[M] Bonne question. Je ne saurais pas dire.

[C] Tu ne sais plus si c'est à la télé ou par bouche à oreille ?

[M] Je ne crois pas que ça soit à la télé parce que je ne regarde pas la télé. Ça doit être du bouche-à-oreille ou sur Instagram, un truc comme ça.

[C] Es-tu membre de la plateforme ?

[M] Oui.

[C] Depuis quand plus ou moins ?

[M] Ça doit faire au moins 5 ans.

[C] Quelles sont les raisons pour lesquelles tu as choisi de t'y inscrire ?

[M] Pour vendre. J'ai fait un gros tri dans ma garde-robe et je me suis dit que j'allais me faire des sous.

[C] Comment décrirais-tu la plateforme Vinted à un ami ?

[M] C'est une plateforme sur laquelle tu peux acheter et vendre des vêtements mais aussi du maquillage maintenant mais aussi des objets. Et que tu as des vêtements aussi bien neufs, que très peu portés, que des choses qui ont été plus utilisés. Et que tu peux en trouver de tous les goûts, pour toutes les tailles.

Habitudes d'achat sur la plateforme

[C] T'arrive-t-il d'acheter sur Vinted ?

[M] Oui.

[C] A quelle fréquence ?

[M] Comme pour la fréquence que je t'ai dit tantôt donc une fois tous les deux mois car en seconde main j'achète que sur Vinted. Enfin dans les friperies aussi.

[C] Tu achètes plus sur Vinted qu'en friperie ?

[M] Non je dirais que c'est moitié moitié.

[C] Pour qui sont les articles que tu y achètes ?

[M] Que pour moi. Pour les mêmes raisons que je t'ai citées tantôt.

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les canaux du neuf, y-a-t-il des raisons qui te poussent à choisir Vinted ? Pourquoi ?

[M] Pour les mêmes raisons qu'avant donc environnement et éthique. Et après choisir cette plateforme là c'est parce que c'est facile. Tu as l'application sur ton téléphone, ça va super vite, c'est rapide, tu trouves rapidement ce dont tu as besoin, il y a énormément d'offre.

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les autres canaux d'occasion, y-a-t-il des raisons qui te poussent à choisir Vinted ? Donc pour toi les friperies ?

[M] Ben en friperie, quand tu cherches quelque chose de précis, il faut le vouloir, il faut en faire plusieurs. Ça faisait longtemps que je voulais une vieille veste en jeans et j'ai bien mis 6 mois avant de trouver une que je voulais parce qu'en friperie, il n'y a pas énormément de choix, il

n'y a pas de tout. Donc il faut longtemps pour retrouver la pièce que tu recherches. Alors que Vinted, tu tapes 3 mots et tu as 1000 pièces qui correspondent à ce que tu recherches.

[C] Donc c'est plutôt au niveau effort de recherche, temps de recherche ?

[M] C'est ça. Tu as plus d'offres via Vinted que via les friperies quoi.

[C] Y-a-t-il des articles que tu ne veux pas acheter sur Vinted ?

[M] Pareil que tantôt. Maillots et sous-vêtements.

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les canaux du neuf, y-a-t-il des raisons qui te poussent à ne pas choisir Vinted ?

[M] Ben disons que c'est une question d'hygiène pour les sous-vêtements. Après s'ils sont neufs avec étiquette pourquoi pas. Je n'ai juste jamais pris le réflexe de le faire.

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les autres canaux d'occasion, y-a-t-il des raisons qui te poussent à éviter Vinted ? Pour la friperie du coup ?

[M] Friperie c'est chouette car tu as l'expérience magasin que tu n'as plus quand tu consommes via Vinted. Et puis souvent l'ambiance est agréable, c'est chouette de chiner, de chercher des pièces sympas. Et puis souvent il y a des pièces plus originales car c'est souvent Vintage. Ça j'aime bien.

[C] Et donc tu ne ressens pas ce plaisir de chiner sur Vinted quand tu l'utilises ?

[M] Je n'ai pas trop trop la patience de chercher sur Vinted. Pour moi, la différence entre les deux c'est que Vinted, je l'utilise quand je veux un article en particulier. Par exemple, je sais que je voulais un tailleur rose, j'ai tapé tailleur rose avec tous les critères que je voulais sur Vinted et ça a permis de réduire l'offre et ça m'a permis de trouver très vite et très facilement le tailleur que je voulais. Et la friperie c'est plutôt quand j'ai envie d'aller faire les magasins, de trouver une pièce un peu originale mais sans idée précise en tête. Donc la friperie c'est plus shopping pour le plaisir tandis que Vinted, je vais m'en servir vraiment quand j'ai quelque chose de ciblé en tête.

[C] Donc sur Vinted, tu fonctionnes que par recherches spécifiques ? Tu ne regardes jamais le fil d'actualité ?

[M] Non jamais. Ou parfois s'il y a une marque que j'aime vraiment bien, je vais marquer la marque, ma taille et je vais regarder s'il y a une pièce que j'aime.

Dimension économique

[C] Tu m'as dit que tu n'avais pas forcément de budget, mais que dans tes achats d'occasion, c'était 50% friperie et 50% Vinted ?

[M] Ouais.

[C] Et au niveau budget, est-ce que tu mets plus pour les friperies, ou plus pour Vinted ?

[M] Non, ça dépend totalement.

[C] Est-ce que ton budget a évolué depuis que tu utilises Vinted ?

[M] Je sais pas du tout car à partir du moment où j'ai utilisé la plateforme c'est quand j'ai quitté chez mes parents donc je suis passée de « mes parents paient mes vêtements » à « je paie mes vêtements » donc je ne saurais pas dire.

[C] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat sur la plateforme ?

[M] Non, ça dépend vraiment de la marque et de l'état du vêtement.

[C] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués en magasin de première main ?

[M] Je ne vais plus en magasin donc je ne sais pas. Après, forcément ça va me paraître plus cher mais après si je vais dans un magasin où c'est des vêtements plus chers et de bonne qualité, ça ne me dérangera pas. Et les magasins de fast fashion, j'y vais plus ou très rarement mais là les prix ne me semblent pas chers parce que j'ai l'habitude de consommer plus du Made In Europe quand c'est neuf. Et genre si je vais chez Zara et que je vois un beau pull en maille à 30 euros, je vais trouver ça pas très cher parce que ceux que j'achète maintenant coûtent plus chers.

[C] Est-ce que tu ressens une différence de prix entre les prix sur Vinted et les prix en friperie ?

[M] Ça dépend des friperies. Il y a des friperies qui jouent un peu sur le fait que ce soit une mode et qui exagèrent leur prix et des friperies où tu trouveras plein de pièces à 5 euros.

[C] Et tu trouves ça légitime de surfer un peu sur cette mode de la seconde main en augmentant ses prix ?

[M] Ben je trouve ça légitime d'en profiter un petit peu car les gens sont prêts à mettre plus pour ça maintenant et tant mieux car ça reste de la seconde main donc c'est chouette. Mais il faut que ça reste relativement raisonnable. Et par exemple, il y a une friperie à Mons où il faut se méfier car c'est moitié vêtements de fripe et moitié des vêtements neufs de marques qui

imitent le Vintage. Et ça je trouve ça un peu trompeur car ce n'est pas précisé. Et d'ailleurs, sur Instagram, tu as de plus en plus de vidéos qui donnent des astuces pour distinguer le vrai Vintage du faux.

[C] T'arrive-t-il de discuter du prix avant d'acheter un article ?

[M] Alors avant non mais une collègue m'a dit de le faire donc maintenant oui.

[C] Et donc maintenant tu essaies de le faire à chaque fois ?

[M] Oui et si ça marche tant mieux, si marche pas, tant pis.

[C] Tu achètes quand même si elle refuse ?

[M] Oui.

[C] As-tu des techniques et astuces pour faire des « bonnes affaires » sur Vinted ?

[M] J'essaie de cibler le plus possible ce que je recherche pour diminuer les résultats et chercher moins longtemps mais sinon non.

[C] Donc toi tu te bases plus sur le temps de recherche que tu vas passer et pas forcément sur le fait d'optimiser le prix ?

[M] Ben je me dis que si je cible très fort, ça diminue le nombre d'offre et donc je vais trouver plus facilement une personne sur les 100 offres qui aura proposé quelque chose de moins cher quoi.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue (Utilité fonctionnelle)

[C] Comment utilises-tu la plateforme Vinted ? Tu m'as dit que tu faisais quasiment que des recherches spécifiques ?

[M] Oui c'est ça.

[C] Au niveau de l'interface d'utilisation, tu utilises sur PC ou téléphone ?

[M] Sur téléphone.

[C] Est-ce que toi ça te convient, est-ce que tu trouves que c'est complet ?

[M] Oui, je n'ai rien à dire.

[C] Es-tu satisfait des fonctionnalités proposées par l'application ? Trouves-tu la plateforme plaisante à utiliser ?

[M] Oui.

[C] Que penses-tu des services intégrés dans la plateforme comme le paiement différé ou l'envoi de colis ?

[M] Moi je n'ai jamais eu de souci de paiement ou autre donc c'est très bien.

[C] Ces nouveaux services ont-ils été un facteur déterminant dans l'utilisation de la plateforme pour toi ?

[M] Au niveau paiement, s'il n'y avait pas le paiement différé, j'avoue que pour acheter, je serai sûrement plus réticente. Le seul petit hic c'est que je trouve que parfois le temps d'envoi est court. Je trouve que parfois, si quelqu'un m'achète le dimanche soir et que de la semaine, je fais un énorme horaire au boulot et je n'ai pas le temps. Quand tu travailles, c'est parfois un short pour envoyer les colis. Après je comprends, quand j'achète, j'ai envie que ça arrive vite. Et parfois, il y a des acheteuses qui, au bout de 2 jours où je n'ai pas envoyé, m'envoient « Ah tu vas envoyer quand ? » donc je comprends que Vinted ait mis ce délai pour envoyer rapidement les articles. Mais d'un autre côté, je trouve ça vraiment court.

[C] Et justement, la pression que peuvent te mettre certaines vendeuses, tu trouves ça anxiogène ?

[M] Ouais, je me sens oppressée. Et parfois aussi, je trouve que le temps que ça te prend de prendre des mesures, de faire le colis, d'aller au point relais, si c'est parfois pour 4 euros c'est pas la peine. Au début, je mettais vraiment de tout à des prix pas chers puis au final je me suis dit que pour ce que je gagne, je mets plus des articles qui se vendraient à des prix bas.

[C] Et tu en fais quoi de ces articles ?

[M] Je les mets au Petits Riens ou j'essaie de les donner.

[C] Et donc ce qui vaut encore un peu cher, tu vas les vendre et ce qui vaut moins cher tu vas les donner ?

[M] Ouais.

[C] Donc c'est plutôt en fonction du prix que ça vaut et pas forcément en fonction de l'état ?

[M] Ben l'état aussi. Par exemple, j'ai des t-shirts de marque que je mettais quand j'avais 15 ans et qui sont plus à la mode. Et ça je sais que je les revendrai plus à un prix fou et ça je donne.

[C] Et avant tu donnais tout ?

[M] Oui, je donnais tout ou je vendais à des amies ou collègues à ma maman qui avait des filles plus jeunes. Ou j'avais une petite cousine qui avait 5 ans que moins que moins et qui récupérait les trois quarts de mes vêtements.

[C] Ok donc tu n'as jamais tout donné aux Petits Riens ou quoi ?

[M] Non. Je faisais via différents canaux.

[C] Que penses-tu de la diversité du catalogue ?

[M] Oui ben je trouve qu'il a tout. J'ai même découvert la catégorie « costume ». Juste, je me suis fait la réflexion l'autre jour, je ne suis pas concernée car ce n'est pas le cas, mais le copain de ma cousine met beaucoup de robes, de jupes etc et je me disais que tout est encore classé homme et femme. Et c'est vrai que pour chercher c'est plus facile. Mais c'est vrai qu'il y a peut-être des gens qui ne s'y retrouvent pas dedans. Mais après tout est encore normé en magasin donc voilà.

[C] Es-tu satisfait de la diversité des tailles disponibles sur la plateforme ?

[M] Oui mais après je n'ai jamais regardé jusqu'où ça allait au niveau des grandes tailles ça allait. De ce qu'ils proposent, il y a un peu de tout.

[C] Trouves-tu toujours ce que tu cherches la plateforme ?

[M] Oui. Après je n'ai pas chercher 1 milliard de choses non plus. Ah si en fait, je cherchais des chaussures à talons que j'ai essayé dans un magasin à Namur où il y avait plus ma taille et j'ai essayé de les retrouver sur Vinted et j'ai réussi. Après c'est une marque italienne où il y avait 10 paires de cette marque sur Vinted.

[C] Donc tu n'as jamais dû acheter en neuf car tu ne trouvais pas ?

[M] Non.

[C] Comment trouves-tu les catégories et les filtres mis à disposition par Vinted ?

[M] Non je n'ai rien à redire car tous les critères que je veux ils y sont.

[C] Cela t'aide-t-il à trouver ce que tu cherches ?

[M] Oui.

[C] T'arrive-t-il de faire des comparaisons d'articles sur la plateforme ?

[M] Oui ben en fait du coup ce que je fais, c'est que je mets les filtres. Puis je mets des petits likes à tout ce qui me plait et puis ben du coup, vu que ça se retrouve dans ma galerie de favori, je regarde le prix de tous, l'état, la description. Je choisis au mieux.

[C] Passes-tu du temps à chercher les articles que tu souhaites acheter ?

[M] Non car je n'ai aucune patience pour ça. Je n'y prends pas trop de plaisir finalement. Soit je demande à une amie, soit je mets un max de filtre pour éliminer.

[C] Combien de temps cherches-tu un article avant de passer à l'achat ?

[M] Maximum 15 ou 20 minutes. Jamais plus.

[C] Comment évalues-tu cet effort de recherche ? Plutôt pénible ?

[M] Oui. Mais je ne sais pas pourquoi car avant j'adorais aller sur les sites internet, passer des heures à me faire des paniers que je n'achetais jamais. Du coup je ne sais pas pourquoi Vinted ça m'embête vite.

Caractéristiques des articles achetés

[C] Comment choisis-tu les articles que tu achètes ?

[M] Souvent je regarde que ce soit en très bon état, neuf avec étiquette ou neuf sans étiquette. Parfois en bon état. Je demande parfois des infos sur la taille sauf si c'est vraiment une marque je connais et que je sais précisément comment ça taille. J'essaie vraiment de bien regarder les photos aussi. Par exemple, l'autre jour, j'avais vu une jolie chemise Ralph Lauren et je vois vite fait sur la photo qu'il y a une grosse tâche au niveau de la poitrine. Du coup je lui envoie un message « tiens il y a une tâche ? » mais elle la revendait comme neuve et quand même assez chère. Et elle me dit « Ah oui oui c'est une petite trace de fer à repasser, mais ça ne se voit quasiment pas ». Mais bon ça se voyait sur la photo et elle n'avait pas précisé dans la description.

[C] Recherches-tu des vêtements que tu avais repéré en magasin ?

[M] Oui.

[C] Cherches-tu des pièces uniques ou originales ?

[M] Non pas vraiment, ça c'est plus en friperie ou des trucs d'upcycling comme le tailleur court que j'ai trouvé sur Instagram, chez une fille qui les faisait elle-même. Je vais plus avoir tendance à trouver des petits créateurs sur Instagram pour les trucs d'upcycling ou des friperies pour les trucs originaux. Et plus des trucs du quotidien sur Vinted comme des jeans, des pulls,...

[C] Cherches-tu des pièces Vintage ?

[M] Non jamais, je n'ai pas le réflexe de le faire.

[C] Pourquoi ?

[M] Ben en fait je ne sais pas pourquoi mais j'ai vraiment associé Vinted à un magasin. J'oublie même qu'il y a du vintage dessus. Maintenant je vais aller voir.

[C] Achètes-tu des vêtements qui te rappellent des souvenirs particuliers ?

[M] Ah non jamais. Ça ne m'est jamais venu à l'esprit.

[C] Achètes-tu des pièces dans le but de les customiser par la suite ou pour récupérer le tissu ?

[M] Non plus, je ne prends juste pas le temps d'essayer de faire ça. Et je ne sais pas coudre même si j'aimerais beaucoup.

[C] Toi sur Vinted, quel type de marque que tu achètes ? Fast fashion ou vêtement de marque ?

[M] Je vais plus regarder des vêtements de marque mais parfois quand j'ai vraiment un article précis en tête, je ne mets pas de marque et c'est en fonction de ce que je trouverai. Par exemple, le tailleur rose, c'est un Zara, qui n'est plus forcément une marque que j'achète mais il avait tous les critères que je cherchais et il me faisait de l'œil donc voilà.

[C] Et donc tu te dis qu'en seconde main c'est moins pire d'acheter du Zara ?

[M] Oui même si bon au final, si t'achètes un truc qui est neuf parce que ce n'était juste pas la taille de la vendeuse et qu'elle a été le racheter par après, c'est comme si tu l'achetais en magasin mais bon, tu déculpabilises un peu.

[C] Donc les marques que tu achètes, est-ce que tu les connais d'avance ?

[M] C'est soit des marques que je connais déjà ou que j'ai déjà essayé. Soit des marques que j'aime bien, que je suis sur Insta mais que je ne pourrais pas forcément me payer à prix plein, enfin si mais où je n'aurais pas forcément envie de payer le prix plein.

[C] Donc tu sauras toujours comment ça taille ?

[M] Oui.

[C] Quelle part de tes achats sur Vinted représente les articles de marque et ceux de fast fashion ?

[M] Je dirais 1/10 fast fashion et 9/10 plus de marque.

[C] Tu achètes quelles marques sur Vinted ?

[M] Levi's j'ai beaucoup acheté. Sandro j'ai acheté. Pepe Jeans.

[C] Et est-ce que tu retrouves parfois ces marques dans d'autres canaux d'occasion ?

[M] Levi's oui mais les autres non.

[C] Donc tu n'avais pas l'habitude de les acheter en occasion ?

[M] Non ?

[C] Vinted t'a-elle fait découvrir de nouvelles marques que tu ne consommais pas auparavant ?

[M] Non parce que je n'explore jamais. Quand je regarde, c'est souvent des marques que je suis sur Insta comme The Kooples, Sandro, Ba&sh, Maje,...

[C] La plateforme est-elle un moyen de te permettre d'acheter des articles que tu ne pouvais pas acheter neufs ?

[M] Oui.

[C] Pourquoi ?

[M] Parce que des marques comme Ba&sh ou Maje, ce sont des marques très à la mode par rapport aux influenceuses et qui ont des prix plus élevés à cause de ça. Souvent les gens associent les prix élevés à être fait de manière éthique, en Europe, avec des belles matières, des matières nobles etc. Et au final, si tu creuses un petit peu pas du tout. Il y a beaucoup de greenwashing et du coup je n'ai pas envie de mettre 200 balles pour une robe qui ne correspond pas à mes valeurs, même si c'est une marque un peu plus originale, qui fait des belles pièces. A la limite si c'était des trucs éthiques et respectueux de l'environnement, j'aurais plus tendance à une fois de temps en temps craquer mais là non.

[C] As-tu profité de Vinted pour remplacer tes vêtements de fast fashion par des vêtements de marque de meilleure qualité ?

[M] Non, en général, j'ai gardé tous mes vêtements. Après j'en revends via Vinted mais je ne suis pas spécialement dit que j'allais remplacer. Parce qu'au final, pour moi, bien consommer ses fringues c'est garder ses vêtements longtemps. Et même si c'est des vêtements que j'ai depuis 10 ans mais qu'ils sont encore nickels, même si c'est de la fast fashion, bah autant garder quoi.

Caractère social et communautaire (Motivation sociale et communautaire)

[C] Trouves-tu que Vinted possède des points communs avec des réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram ?

[M] Je pense que oui. C'est addictif. Oui je trouve.

[C] Utilises-tu la messagerie instantanée sur Vinted ?

[M] *Oui.*

[C] Pour quelles raisons ?

[M] *Quand j'ai une question sur un vêtement. Après j'essaie de ne pas trop être chiant car je n'aime pas qu'on m'en pose trop. Si ça taille plutôt petit ou plutôt grand.*

[C] Savais-tu qu'il existait un forum sur Vinted ?

[M] *Ah non pas du tout.*

[C] Oui en fait c'est un forum classé par catégorie où tu as plein de sujets de discussion, ce n'est pas forcément que lié à Vinted.

[M] *Ok je ne savais pas du tout.*

[C] Les utilisateurs de Vinted s'appellent « Vintie » entre eux, as-tu le sentiment d'appartenir à cette communauté ?

[M] *Non pas vraiment, je trouve que je ne suis pas encore assez active sur la plateforme pour ça. Ça fait un an que je l'utilise un peu plus et donc vu que j'achète tous les deux mois, j'ai peut-être acheté 5 ou 6 articles dessus donc ce n'est pas encore énorme. Je ne suis pas une grosse consommatrice de Vinted non plus.*

[C] Regardes-tu des vidéos pour « mieux vendre/acheter sur Vinted » sur Youtube, Instagram, etc...

[M] *Non pas du tout. Je n'avais jamais vu qu'il y avait des vidéos dessus.*

[C] As-tu fait de chouette rencontres sur Vinted ?

[M] *Non.*

Colis : logistique (Utilité fonctionnelle + impact environnemental)

[C] Que penses-tu du système d'acheminement par colis ?

[M] *Je trouve que c'est bien mais parfois j'ai du mal à trouver des cartons quand je vends. Et puis je ne vais pas aller acheter une caisse ou une enveloppe pour envoyer.*

[C] Que penses-tu des délais de livraison ?

[M] *C'est nickel. Au final, quand j'achète des trucs plus éthiques, les délais sont aussi plus longs donc ça m'a habitué à avoir un peu plus de patience.*

[C] Que penses-tu de la localisation des points relais autour de toi ?

[M] *Vu que j'habite en ville, je n'ai pas à me plaindre.*

[C] Te fixes-tu un périmètre d'achat autour de votre position ? Fais-tu attention à la provenance de l'article ?

[M] Non pas du tout mais c'est vrai que c'est un point sur lequel je devrais aussi regarder car au final faire venir un article d'Italie ou du Portugal, ce n'est pas dingue quoi. Et c'est vrai que parfois quand je fais les étiquettes quand je vends, souvent c'est France ou Belgique mais de temps en temps, ça arrive que ça soit Italie ou quoi.

[C] Penses-tu que Vinted pourrait trouver des alternatives à cet envoi par colis ?

[M] Hmm ben non je ne vois pas. Ou alors ils pourraient proposer... En fait, est-ce qu'il y a un filtre position ?

[C] ça existait avant mais ils l'ont enlevé.

[M] Ben ça je trouve que ça devrait pouvoir être fait et peut-être trouver un moyen de juste pouvoir se rencontrer. Ben voilà si moi je tape « trouver des vendeuses à 30km de Mons » ben après qu'on ait juste se donner un point de rendez-vous ou quoi pour se donner le colis ou quoi.

[C] Oui mais après eux ils perdent la protection acheteur et donc leur marge.

[M] Oui donc eux ça les arrange qu'on envoie par colis.

[C] Oui c'est ça.

[M] Après c'est vrai que j'ai déjà acheté un jeans en main propre et la femme a juste supprimé l'article de la plateforme et j'ai été le chercher. Mais il faut faire la démarche de poser la question. Mais on voit où la personne habite non ?

[C] Pas tout le temps, parfois c'est indiqué si la personne veut, parfois c'est juste le pays.

[M] Oui il faut le réflexe de poser la question par toi-même.

[C] Oui c'est ça, parfois quand tu ouvres la discussion, tu vois que la personne habite à Ath ou quoi.

[M] Oui et c'est comme ça que j'en suis venue à acheter l'article par moi-même quoi.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[C] Quel sentiment ressens-tu lorsque tu ouvres tes colis ?

[M] Je suis toujours très contente. Un peu comme un cadeau, je vais essayer tout ça, j'aime bien.

[C] Et est-ce que tu parfois des émotions plus négatives ?

[M] Un peu de déception quand ça ne me va pas. Après tout ce que j'ai acheté pour le moment, ça a toujours été nickel, je n'ai rien à dire.

[C] Et si tu devais quantifier ta joie par rapport à l'angoisse que tu peux ressentir ?

[M] C'est plus de l'excitation. Je dirais 80% excitation et 20% angoisse. Et je trouve que ce qui est chouette d'acheter sur Vinted par rapport à en magasin, c'est qu'en magasin, tu as le plaisir instantané et puis voilà. Tandis que sur Vinted, tu as le moment où tu cherches et où tu trouves l'article donc tu as déjà ce plaisir-là. Puis tu as l'attente où t'es un peu excitée. Et puis tu as le moment où tu as l'excitation d'ouvrir le colis. Donc tu as plus de moments de joie de cette façon-là qu'en magasin.

[C] Et quand tu achètes un article en ligne neuf style Orta ou quoi, tu as ce même schéma d'émotion ?

[M] Oui, exactement le même.

[C] Donc c'est plutôt sur le système de colis ?

[M] Oui c'est ça.

[C] Quand tu achètes des vêtements sur Vinted, ressens-tu du stress à l'idée qu'ils puissent ne pas durer dans le temps ?

[M] Non vu que je privilégie les trucs en très bon état ou neuf, non. Et puis je sais en général que les marques que j'achète sont qualitatives donc pas vraiment. Après le dernier truc que j'ai acheté Zara, je sais ça ne durera peut-être pas et encore.

[C] Et est-ce qu'en achetant de la moins bonne qualité mais à un prix plus bas, tu acceptes que ça ne puisse pas durer ?

[M] Ben je préfère éviter car j'ai envie de m'acheter des vêtements qui durent. Et puis je trouve qu'à partir d'un certain âge, tu as un certain style plus à toi et tu suis moins la mode, même si je suis encore la mode. Mais voilà. Et du coup, je préfère quand même en général privilégier les choses qui vont durer longtemps et avoir des belles pièces qui vont durer plutôt que des trucs où je sais vraiment que ça ne durera pas.

[C] T'est-il arrivé de ne pas porter un article acheté car tu avais la sensation qu'il ne t'appartient pas en raison d'une odeur particulière ?

[M] Non, j'ai eu de la chance, j'ai toujours eu des trucs qui sentaient super bon. Ma veste de ski, elle avait même mis des petits bonbons avec et ça sentait super bon la lessive. Non franchement, j'ai toujours eu de la chance.

[C] Donc ça ne te dérange pas que ça sente quelqu'un d'autre ?

[M] *Ben je sens que ce n'est pas l'odeur de ma lessive. Mais après, je relave toujours quand j'ai eu le colis mais je ne suis jamais dit que ça me dégoutait car ce n'était pas mon odeur.*

[C] T'est-il arrivé de regretter un achat sur Vinted ?

[M] *Non.*

Protection acheteur (Frein sécuritaire + utilité de la protection acheteur)

[C] As-tu déjà rencontré un problème sur cette plateforme comme une arnaque, une perte de colis ?

[M] *Non.*

[C] Et du coup, que penses-tu de la protection acheteur en général ?

[L] *Ben j'avoue que comme je n'ai jamais eu de mauvaise expérience, je n'ai jamais testé les limites. Je ne sais pas du tout ce que ça donne.*

[C] Et est-ce que tu serais prête à consommer sur Vinted sans protection acheteur ?

[M] *Oui mais alors je ne mettrai pas de prix élevé pour des marques avec des prix plus élevés, de peur de perdre 60 euros pour un article que tu n'auras jamais.*

[C] Donc la protection acheteur, ça t'enlève un peu le frein du budget maximal ?

[M] *Oui, je me dis que si tu perds 10 ou 15 euros c'est râlant mais ça reste 10 ou 15 euros. Mais si je perds 50 euros, ça me fait moins rire quoi.*

[C] Regardes-tu toujours les évaluations avant d'acheter ?

[M] *Oui pour voir si le vendeur est de confiance.*

[C] Et comment tu trouves le système d'évaluation en général ?

[M] *Ben je le trouve très bien. Franchement, je n'ai jamais rien eu à redire. J'ai toujours eu des bonnes évaluations sauf quand je n'ai pas su envoyer un colis à temps et là je me suis retrouvée avec une évaluation automatique d'1 étoile. Alors qu'il y a une fois, j'avais proposé à la fille de le racheter, que j'étais vraiment désolée et que je n'avais pas eu le temps et elle l'a racheté et ça c'est bien passé.*

[C] Donc les évaluations automatiques, ça ne devrait peut-être pas exister ?

[M] *Ben après je comprends, voilà, tu n'as pas respecté le délai et il faut bien que tu sois puni mais bon ça fait mail, c'est 1 étoile quoi. Du coup j'ai genre 4,5 étoiles sur 5.*

Regard des autres

[C] Ton entourage sait-il que tu utilises Vinted ?

[M] Ma maman oui parce que je mets ses vêtements dessus aussi. Et mes cousines car je les ai sur Vinted.

[C] Parles-tu de tes achats Vinted autour de toi ?

[M] Oui.

[C] As-tu peur du regard des autres quand tu dis que tu utilises Vinted (Revenus modestes, radins,...) ?

[M] Non du tout.

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[C] A quelle fréquence utilises-tu l'application ?

[M] 2 ou 3 fois par semaine.

[C] A quel moment de la journée ou de la semaine utilises-tu la plateforme ?

[M] Plus le soir, quand je scrolle dans mon lit.

[C] Ressens-tu une certaine addiction à la plateforme ?

[M] Non.

[C] As-tu du mal à contrôler la quantité d'achats que tu fais et le temps que tu y passes ?

[M] Non.

[C] As-tu déjà dépassé ton budget shopping en raison de la disponibilité d'articles peu chers 24h sur 24h ?

[M] Non.

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental

[C] En règle générale, dirais-tu que tes achats sur Vinted sont impulsifs, réfléchis ou plutôt longuement réfléchis ?

[M] De manière générale, c'est réfléchi. J'essaie de réfléchir à si j'en ai vraiment besoin. Après je ne dis pas, parfois, je fais un petit craquage et j'ai encore envie parfois de consommer des choses de fast fashion de manière impulsive mais j'essaie en général de réfléchir comme ça.

[C] Trouves-tu que tes achats sur Vinted ont eu un impact sur ta garde-robe ? Plus remplie, moins remplie ?

[M] Je dirais que c'est du pareil au même. J'essaie de vendre au moins autant que j'achète. En général, ce que j'essaie de faire c'est que je ne me verse jamais l'argent de Vinted sur mon compte et comme ça je me dis que ça me fait un petit budget pour m'acheter des vêtements.

[C] Donc tu essaies de travailler en circuit fermé ?

[M] Oui et parfois si je veux une pièce plus chère, je mettrai en plus mais voilà.

[C] Quand tu n'utilises plus les vêtements achetés sur la plateforme, qu'en fais-tu ?

[M] Dans un premier temps je vais essayer de revendre si ce n'est pas trop abîmé. Et puis si ça ne se vend pas, je donne.

[C] Fais-tu attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes sur la plateforme ?

[M] Peut-être moins que quand j'achète du neuf. Parce que Ba&sh, Maje, The Kooples, Abercrombie, je regarde beaucoup sur la plateforme et je sais que ce ne sont pas des marques top pour l'environnement. Mais je me dis que c'est en seconde main donc c'est déjà mieux.

[C] Tu m'as dit que tu vendais sur Vinted, pour quelles raisons ?

[M] Pour me faire de l'argent et me racheter de nouveaux vêtements sur Vinted. Et plutôt que d'avoir des vêtements qui trainent dans ma garde-robe, autant que ça serve à quelqu'un d'autre.

[C] Avant Vinted, tu me disais que tu avais plus tendance à donner aux Petits Riens ou à tes cousines ce que tu ne mettais plus mais que maintenant tu avais tendance d'abord à essayer de vendre ce qui est de bonne qualité ?

[M] Oui c'est ça.

[C] Est-ce que tu trouves que ta garde-robe c'est un peu désencombré depuis que tu vends ?

[M] Peut-être un peu parce que je pense que j'élimine quand même plus que ce que j'achète mais après j'ai quand même tendance à garder mes vêtements sur du long terme donc elle reste stable. Et elle n'augmente pas donc c'est déjà très bien.

Engagement envers la consommation responsable

[C] Donc ici tu m'as clairement dit que ton mode de consommation c'était éloigné des canaux traditionnels en raison de la crise environnementale et éthique. Tu m'as dit que tu avais commencé en 2020 pendant le confinement ?

[M] Oui c'est ça.

[C] Et au quotidien, fais-tu des petits gestes pour changer les choses à ton échelle ?

[M] Oui, j'essaie d'acheter en vrac même si c'est encore loin d'être parfait. Tout doucement. Je suis végétarienne pour l'environnement. Au niveau cosmétique dans la salle de bain, je n'utilise plus que des cotons réutilisables, du savon solide, du shampoing solide, du démaquillant bio, make-up bio etc.

[C] Trouves-tu que ces petits gestes du quotidien peuvent faire changer les choses ?

[M] Alors je suis très partagée à ce sujet. Parce que si tout le monde s'y mettait comme ça, essayait de modérer sa consommation, acheter plus local etc. Et je suis encore loin d'être parfaite. Mais si tout le monde essayait d'évoluer vers cette démarche, ça pourrait faire changer les choses. Par exemple, si tout le monde mangeait moins de viande, l'industrie de la viande serait obligé de ralentir et l'industrie agro-alimentaire qui est super polluante va s'arrêter donc si, on peut avoir un impact mais il faut agir en masse et ça, ce n'est pas encore le cas.

[C] Trouves-tu que ta façon de consommer a un impact sur autrui ? Trouves-tu que tu peux améliorer le bien-être des travailleurs par exemple ?

[M] Oui j'ai regardé beaucoup de reportage, notamment sur H&M sur YouTube où ils montrent un bâtiment qui s'effondre. Et ils expliquent les conditions des travailleurs et c'est horrible. Et je suis un député européen, qui a publié la liste de la honte avec toutes les marques qui exploitent les Ouighours. Et du coup c'est à ce moment là où j'ai commencé à suivre ça et c'est arrivé en 2020. Et tout ça a fait que j'ai changé ma façon de consommer.

[C] Et donc, tu trouves-tu que l'industrie de la mode joue un rôle dans cette crise ?

[M] Et ben c'est la première industrie la plus polluante au monde. Le textile c'est l'industrie la plus polluante au monde. Donc clairement, en changeant ta façon de consommer des vêtements, tu peux avoir un énorme impact.

[C] Comment caractériserais-tu ta consommation de vêtements à l'heure actuelle ? Modérée, excessive, ... ?

[M] *Ce n'est pas encore parfait mais c'est mieux qu'avant. Et par rapport à d'autres, comme celles qui commandent pour 500 euros sur Shein, je me dis que bon. **Le meilleur vêtement c'est celui qu'on n'achète pas.** Mais j'essaie de faire mieux.*

[C] Changerais-tu quelque chose à ta consommation actuelle d'articles de mode ? Souhaites-tu la faire évoluer ?

[M] *Ben le truc c'est que j'aime beaucoup bien m'habiller, j'adore acheter des vêtements et j'adore la mode. Donc ce n'est pas quelque chose sur lequel je pourrais faire une croix et me dire que je vais vivre avec 3 t-shirts et 3 jeans et je vais être super heureuse, non, j'ai besoin d'être bien habillée. Donc par rapport à mes envies et ma personnalité, j'ai déjà évolué.*

[C] Donc tu ne veux pas sacrifier ce que tu es ?

[M] *Ben ça viendra peut-être un jour, je ne sais pas. A un moment donné, je disais que je ne saurais jamais être végétarienne et au final, ça fait un an que je le suis. Donc peut-être qu'un jour, mais là je ne suis pas encore prête pour ça.*

[C] Depuis quelques années, le concept de consommation responsable a fait surface, pour toi, comment définirais-tu la consommation responsable de manière générale ?

[M] *C'est une consommation limitée, plus locale, et puis respectueuse des gens, de l'environnement.*

[C] Oui c'est ça. En théorie, la consommation responsable est basée sur 3 axes : l'aspect écologie avec l'économie des ressources, l'aspect éthique et l'aspect génération future qui englobe la protection de la planète pour les générations futures.

[C] Et donc dans le secteur de la mode, comment traduirais-tu ce comportement responsable ?

[M] *Se limiter uniquement ce dont on a besoin, parce qu'au final ce serait un dixième de nos garde-robes. C'est essayer de se poser les bonnes questions avant d'acheter. Et peut-être regarder plus sur le type de textile qu'on achète. Je commence à m'y intéresser mais ce n'est pas encore un sujet que je maîtrise.*

[C] Maintenant que tu en sais plus sur le sujet, trouves-tu qu'en utilisant Vinted et en achetant des articles de seconde main, tu fais preuve d'une consommation responsable ?

[M] *Si c'est réfléchi, oui.*

[C] Parce que de toute façon, tu es dans une démarche de consommation responsable, donc c'est juste un canal d'achat supplémentaire ?

[M] C'est ça.

[C] Mais donc ce n'est pas indépendamment lié à Vinted ?

[M] Non parce que tu peux consommer de façon pas responsable sur Vinted. Si tu achètes des vêtements 5 fois par semaine voilà quoi.

[C] La seconde main connaît un véritable regain de popularité ces dernières années et particulièrement ces derniers mois, qu'en penses-tu ?

[M] Ben je trouve ça super chouette que ça se démocratise, que ça ne soit plus vu comme quelque chose pour les revenus modestes. Mais je pense que ça ne doit pas devenir une mode où on surconsomme en seconde main. Il faut faire la part des choses.

[C] Tu penses que ça va durer ?

[M] Je pense que ça va durer car les nouvelles générations sont beaucoup plus touchées par la cause environnementale donc j'espère que ça durer. Après je suis quand même partagée car tout le monde pendant le confinement s'est dit qu'il allait acheter local, qu'il allait aller à la ferme à côté et là il y a un magasin de vrac à Mons qui vient de fermer parce qu'il n'y avait plus assez de clients. Tu as vite le train train quotidien qui reprend le dessus et il n'y a rien à faire, consommer plus local et durable, ça prend plus de temps. Quand tu rentres à 19h du boulot, tu n'as plus aucun magasin de vrac ouvert. Ce n'est pas des supermarchés, c'est souvent 10h-18h et ça la semaine je ne peux pas. Donc quand j'y vais c'est quand je reviens du boulot à l'heure et c'est rare. Ou alors c'est le samedi si j'ai du temps. Parce que j'adore aller au magasin de vrac, c'est vraiment un plaisir. Mais je dois trouver le temps alors que j'ai là j'ai le carrefour à côté ouvert jusqu'à 20h tous les jours.

[C] Et ça je pense que c'est un avantage de Vinted, car ça ne change rien à tes habitudes.

[M] C'est clair, tu l'utilises quand tu veux.

[MOT DE CONCLUSION]

[C] Avant de clôturer cet entretien, je vais te poser 3 dernières petites questions qui reprennent l'ensemble de l'entretien.

[C] Vinted-a-t-elle fait évoluer ton mode de consommation ?

[M] Oui.

[C] De quelle façon ?

[M] Acheter plus en seconde main. Parce qu'au début, quand je voulais avoir une consommation plus responsable, c'était « j'achète du Made In Europe » mais bien cher. Du

coup quand j'avais besoin d'un truc où j'étais moins prête à mettre un gros prix, j'achetais encore de la fast fashion alors que là j'ai Vinted.

[C] Donc ça t'a permis de compléter un peu ton mode de consommation responsable ?

[M] Ouais c'est ça.

[C] Depuis que tu fréquentes Vinted, trouves-tu que tu fréquentes moins la filière du neuf ?

[M] Oui oui. Je n'ai pas augmenté ma quantité d'achat mais j'ai vraiment remplacé mes achats neufs par Vinted.

[C] Depuis que tu fréquentes Vinted, trouves-tu que tu fréquentes moins les autres canaux de seconde main ?

[M] Ben non car vu que c'est deux choses que j'ai commencé à faire en même temps.

[CC] Vinted a-t-il changé la donne en matière de seconde main pour toi ?

[M] Oui, je pense que ça a vraiment démocratisé la seconde main, ça l'a rendu plus accessible, plus à la mode, moins réservée aux petits budgets.

[C] Qu'est-ce que cela a changé concrètement pour toi ?

[M] Ça m'a fait découvrir la seconde main et puis la plateforme c'est facile. Parce que tu as le site 2ememain mais c'est moins ergonomique. Mais là, Vinted, qu'on se le dise, ils ont très bien fait ça. Et elle est même accessible à d'autres générations de personnes plus âgées parce que c'est facile d'utilisation.

[C] Vinted a-t-elle modifié l'image que tu avais de la seconde main ?

[M] Ben en fait, avant, quand je prenais de la seconde main c'était qu'à des gens que je connaissais, des copines ou des filles plus âgées. Et du coup ça a modifié l'image de la seconde main à des inconnus. Ça m'a permis d'acheter plus facilement à des inconnus et à me dire « ah au final, ce n'est pas sale car ça vient d'ailleurs ».

[C] Nous sommes désormais à la fin de cet entretien. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé. Les informations que tu m'as fournies me seront précieuses.

[C] Avant que nous nous quittions, souhaites-tu ajouter quelque chose qui n'aurait pas été abordé jusqu'à présent ?

[M] Non, merci à toi.

[C] En te remerciant une dernière fois, passe une bonne journée.

Informant n°14

Guillaume

7 juillet 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[C] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer environ 1 heure. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Bien entendu, tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

[C] As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[G] Euh non, pas spécialement.

[C] Avant que nous commencions, acceptes-tu que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[G] Oui tu peux enregistrer, il n'y a pas de soucis.

Thème 1 : A propos de vous

[C] Pourrais-tu te présenter en quelques mots ?

[G] Je m'appelle Guillaume, j'ai 22 ans. J'ai commencé cette année en conseiller commercial automobile, rien à voir avec ce qui se passe sur Vinted, cela m'a aidé car cela m'a permis d'apprendre à négocier avec les clients. Maintenant je travaille avec des grosses marques et des gros chiffres, Vinted maintenant n'a rien à voir, c'est 3-4 euros. ça m'a permis d'apprendre un petit peu malgré tout. J'ai fait aussi des études en sciences sociales et agent de gardiennage. Maintenant, je vends des Mercedes.

[C] Quelles sont les valeurs qui te guident dans les choix que tu effectues dans ta vie de tous les jours ?

[G] Pas spécialement. Au jour et le jour et tout se passe bien. Il n'y a rien de spécial.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] Quel est le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[G] C'est à distance, c'est ma copine qui a été dans un magasin et m'a acheté un pull Mercedes.

[C] Tu te souviens quand c'était ?

[G] C'était avant-hier.

[C] Ce n'était pas un achat planifié ?

[G] Non, c'était juste en réduction dans un Outlet Store.

[C] Quand tu réalises tes achats de vêtements ou d'articles de mode, est-ce que tu fais attention à certaines choses ?

[G] Je fais attention que le vêtement me plaise. Je prends quand même de la marque malgré tout. Je ne prends pas quelque chose qui est sans marque parce que on ne sait jamais. Je sais que même pour des vêtements de marque ce n'est pas très top au niveau éthique à l'arrière mais c'est vrai que c'est mieux au niveau qualité. Quand je prends du sans marque type H&M, je sais que je ne vais pas être content et que la qualité ne va pas rester comme je le veux. Parfois, je prends des petites chemises légères pour l'été comme cela ne coute pas grand-chose. Moi, je prends souvent des t-shirts Vans, 35 euros le t-shirt. J'ai beaucoup mais le t-shirt tient, j'en ai qui ont 3 ans et qui n'ont pas bougé.

[C] En général, où achètes-tu tes vêtements, chaussures et accessoires ?

[G] J'utilise pas mal Vinted car on peut faire des affaires assez incroyables. J'utilise Zalando. Pour les vêtements, je vais souvent dans les magasins sur Bruxelles notamment pour Vans. Maintenant que je dois acheter des chemises comme je travaille, je vais chez C&A. Mais sinon mis à part ça c'est la classique, Zalando, Zalando Lounge.

[C] As-tu une fréquence d'achat de vêtements, chaussures et accessoires ?

[G] Pas spécialement. Avant oui, j'achetais tout le temps. Maintenant, étant donné que je travaille et que je ne peux plus mettre de pull ou de t-shirt ou de chaussures que je veux, je me suis vachement calmé. J'achète plus de chemises bien que cela ne me fasse pas kiffer mais c'est juste pour le boulot. Ma fréquence a bien diminué. Avant j'avais un colis une fois par semaine de Vinted, maintenant, je dirais au moins une fois par mois.

[C] Et donc toi ton comportement d'achat il a évolué cette année car tu as commencé à travailler ?

[G] Ouais, je n'en avais pas besoin avant mais c'est juste que maintenant j'en ai maintenant encore moins besoin car je ne peux pas mettre ce que je veux ; on doit être bien sapé pour le boulot.

[C] Qu'achètes-tu le plus souvent ? Tu m'as cité ici les chemises ?

[G] Les chemises, j'en ai acheté pas mal il y a quelques mois ; maintenant, j'ai un stock assez sympa. Moi, ce sont les chaussures, Vans avant beaucoup, j'en ai au moins 20 paires mais c'est les chaussures Yeezy, des marques beaucoup plus chères. J'ai 4 à 5 paires ; là j'ai une paire qui coûte 450 euros achetées sur Vinted, je fais des affaires.

[C] Et tu les portes ?

[G] Non je les porte, ce sont des chaussures qui sont assez uniques. Moi ça ne me dérange pas du tout j'aime bien justement. Et le confort intérieur est incroyable, je ne peux plus mettre une autre paire de chaussures. Je ne peux plus mettre une autre paire de chaussure car je ne me sens pas bien. C'est génial quoi.

[C] Quel part de votre budget mensuel accordes-tu à votre garde-robe ?

[G] Pas vraiment de budget, je travaille au coup de cœur maintenant. Avant, je ne mettais pas plus de 50 – 100 euros par mois. Avant je dépensais quand même pas mal mais là non. Là je me suis vraiment calmé. Après je dépensais pas mal mais je retouchais pas mal aussi.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[C] Donc maintenant, on va passer au thème de la seconde main. Pourrais-tu me citer les 2-3 mots qui te viennent à l'esprit pour définir le marché de la seconde main ?

[G] Bonnes affaires directement. Je suis directement sur le terrain vu que j'ai fait de la vente et de l'achat. Ce que je pense aussi c'est que je dois analyser beaucoup le vêtement ; je demande plein de photo même s'il y a déjà 5 ou 6 photos, je redemande des photos, des preuves d'achat pour avoir l'authenticité. Parce que moi les chaussures ici, je les ai payées 350 à 400 euros sur Vinted et il faut être sûr de leur authenticité. Il faut avoir la bonne boîte, le papier d'achat, le mail d'achat car sur Vinted il y a pas mal d'arnaques.

[C] Donc toi c'est vraiment seconde main = bonnes affaires ?

[G] Bonnes affaires et moi cela ne me dérange pas du tout. Il y a des connaissances que ça dérange d'acheter des chaussures et des vêtements déjà essayés mais moi ça ne me dérange pas.

[C] Si tu devais définir la seconde main à une personne qui ne connaît pas le concept, comment le ferais-tu naturellement ?

[G] A la vente aussi ou juste à l'achat ?

[C] Euh le concept que toi tu as l'esprit.

[G] La seconde main c'est la possibilité de se faire un peu d'argent de poche facilement. On peut également trouver des choses dont les gens ne connaissent pas la valeur. Une paire de chaussures qui cote, elle coûtait de base 300 euros, maintenant elle en vaut 800 euros. Il y a beaucoup de personnes comme moi qui savent les cotes mais il y a aussi des personnes qui ne savent pas. Et c'est toujours bon à savoir parce que du coup ce sont des affaires. Un peu de négociation. Après Vinted ce n'est rien. Mais c'est toujours quelque chose d'assez sympa. C'est chouette.

[C] L'image de la seconde main a beaucoup évolué au cours de l'histoire. Au 20^e siècle, les acheteurs de seconde main étaient vus comme des personnes avec des revenus modestes, que penses-tu de cette affirmation à l'heure actuelle ? Pourquoi penses-tu cela ?

[G] Oui et non. Parce que c'est vrai que sur Vinted, moi je ne regarde pas les t-shirts à 1 euro ou quoi que ce soit parce que ce n'est pas du tout ce que je recherche. Mais cependant, c'est vrai que pour les personnes qui ont un petit budget, c'est toujours bien. Cependant, sur Vinted, il y a toujours les frais à avoir, des frais de port, des frais de protection clients et ça peut vite monter à 5 euros juste en frais si le t-shirt coûte 1 euro, ce n'est pas vraiment avantageux, c'est pourquoi moi je ne me base pas sur des vêtements ainsi. Pour les gens qui ont moins de budget, c'est mieux les brocantes ou les vide-greniers car c'est vachement plus intéressant. Vinted c'est encore un peu trop cher avec les frais rtc pour que ce soit accessible vraiment à tout le monde. Moi, je ne l'utilise vraiment pas dans le sens petit budget, moi c'est justement l'inverse. Je préfère prendre des vêtements ou des chaussures plus chères et les payer 20-30 euros moins avec Vinted, je trouve que c'est plus intéressant là-dessus.

[C] Parce que je suppose que les articles que tu recherches ne sont pas forcément en soldes ?

[G] Oui c'est ça. Moi j'ai un parfum Ralph Lauren, ça fait 5 ans que je l'ai. C'était une édition spéciale et il est impossible à retrouver. Et là, je l'ai retrouvé sur Vinted. Après il est super cher comme c'est une édition unique. Mais quand je l'ai acheté il y a 5 ans, je ne savais pas que c'était une édition unique donc maintenant je suis un peu dégouté. Ben là je l'ai retrouvé à 60 euros pour un petit flacon de 35 ml. Et ils jouent là-dessus.

Habitudes d'achat en seconde main

[C] Et donc toi, tu achètes-tu des articles de seconde main ?

[G] Oui

[C] Depuis quand ?

[G] Ouf, cela fait longtemps. Moins avant Vinted, j'allais dans les friperies à Bruxelles.

[C] Ok donc tu consommes via plusieurs canaux de seconde main, friperie, Vinted ?

[G] Oui c'était Episode à Bruxelles. Je pense que je fais ça depuis 2014.

[C] Y-a-t-il une raison particulière qui t'a fait adopter l'achat de seconde main ?

[G] C'étaient des vêtements un petit peu différents que d'habitude. Moi c'était des bumper un peu à l'ancienne qui existaient là-bas et que l'on ne trouvait nulle part. Et en magasin, c'était des neufs donc cela perdait un peu de cachet. J'ai 3 à 4 bumpers comme ça à l'ancienne, Adidas, Nike etc qui ont 30 ans d'âge facilement et que l'on ne trouve que là-bas. Et même là-bas il faut de la chance car cela part vite, la mode change beaucoup et quand c'est ancien les gens aiment beaucoup aussi.

[C] Quels articles achètes-tu en seconde main ?

[G] Les chaussures et les pulls. Les t-shirts un peu moins car je mesure 1m85 et je suis assez balèze et les t-shirts il faut la bonne taille. Les vestes cela peut se porter un peu plus large donc cela ne me dérange pas si ce n'est pas vraiment la bonne taille. Et pantalon non car il faut vraiment essayer. Les accessoires aussi, les casquettes par exemple. Ceintures non car c'est compliqué. Lunettes de soleil ça j'achète aussi. Je peux acheter dessus, ça ne me dérange pas. Après ça dépend les lunettes de soleil, ça j'aime un peu, les gens l'ont vraiment portées sur le visage, c'est un petit peu moins frais on va dire.

[C] Au niveau des canaux d'achats de seconde main, tu m'as déjà dit friperie et Vinted, tu en vois d'autres ?

[G] Non moi c'est que ça que j'utilise. Il y avait aussi Marketplace sur Facebook mais il n'y a pas assez de protection comparé à Vinted. C'est ça la différence avec Vinted, c'est quoi doit

quand même payer des frais de protection client mais Facebook c'est beaucoup plus large, un peu comme eBay finalement.

[C] Donc trop peur de te faire arnaquer ?

[G] Oui c'est ça. Il y a moins de sûreté. Comparé à Vinted où s'il y a un souci, on peut faire un litige et ça m'est déjà arrivé.

[C] Donc tu as déjà ouvert des litiges toi ?

[G] Ouais j'ai déjà ouvert un litige. J'avais acheté un bonnet pour le revendre mais bon ça il ne devait pas le savoir. Il est arrivé avec la couture décousue du logo Vans. J'ai dit voilà, pas d'accord, le bonnet n'était pas vendu comme ça. Il m'a répondu « Ouais non je n'en ai rien à foutre, c'était écrit ». J'ai bien vérifié et ce n'était pas écrit. Du coup j'ai envoyé un message à Vinted et ils m'ont répondu « ok pas de souci, on comprend et on va prendre contact avec le vendeur ». Le vendeur n'a rien voulu savoir et il m'a bloqué. Il ne voulait pas récupérer son bonnet. Vinted m'a dit « non c'est de sa faute, s'il n'est pas d'accord, vous avez juste à renvoyer le bonnet » mais là il ne voulait pas. Donc au final, j'ai récupéré l'argent et j'ai récupéré le bonnet.

[C] Et donc dans ce cas-là, tu trouves que Vinted a bien géré la situation ?

[G] Il a bien géré parce que c'était une vraie personne qui répondait. Ça c'est très important, ce n'est pas un robot. Il m'a répondu dans la demi-heure, malgré que c'était le soir.

[C] Et donc tu n'as jamais eu de litige en ta défaveur ?

[G] De ma part non parce que j'étais quand même assez consciencieux dans ce que je faisais. Je mettais des doubles boîtes pour les chaussures pour ne pas abîmer. Là j'ai acheté une paire de chaussures, celle qui cote maintenant à 800 euros, je l'ai payée 200 euros parce que la boîte a été croquée par son chat. Et moi je m'en fous car je ne porte pas la boîte. Et ça ça a perdu de la valeur car pour ces chaussures-là, il faut vraiment que tout soit nickel sinon ça perd de la valeur.

[C] Et donc tu trouves que la protection acheteur est efficace et fait le taf ?

[G] Ah oui oui. A ce niveau-là, on paie, c'est quand même cher mais ça fonctionne quoi. Il y a une équipe derrière qui est au taquet.

[C] Et justement, tu disais que c'était géré par une personne physique mais tout est géré à distance, depuis le siège lituanien. Tu le savais ?

[G] Oui je pense que je savais.

[C] Et donc est-ce que tu serais prêt à acheter sans la protection acheteur ?

[G] Si elle est moins chère, ça ne me dérangerait pas. Mais c'est vrai qu'honnêtement, c'est ça l'avantage avec Vinted, c'est que si on a un souci, on est protégé et justement, je pense que c'est pour ça que je n'utilise pas eBay ou quoi que ce soit. Parce qu'on n'a pas assez de sûreté, de protection. **Pour moi avant Vinted, la seconde main en ligne ça n'existait pas.** C'était vraiment en friperie parce que je savais que c'était un peu contrôlé.

[C] Donc toi tu m'as cité les friperies et Vinted comme canaux d'achat, il en existe d'autres comme les dépôt-vente, les magasins associatifs, les brocantes, les vide-greniers et les autres sites de particulier à particulier. Il y a-t-il une raison pour laquelle tu ne les utilises pas ?

[G] Pas spécialement. C'est juste que je ne m'y suis pas forcément intéressé et surtout je pense que je vais un petit peu moins trouver les vêtements que je recherche et les choses que je cherche.

[C] Parce que tu cherches des choses plus tendances et plus spécifiques ?

[G] Plus tendance et beaucoup plus spécifiques c'est ça. Les chaussures que j'achète, il y a 1 chance sur 1 million que je les trouve en brocante ou quoi que ce soit.

[C] Et donc c'est plutôt lié au fait que tu saches que l'offre que tu recherches est précise ?

[G] C'est ça. Je sais que je suis assez précis dans ce que je recherche et je sais que je vais la retrouver là-bas donc je ne m'intéresse pas à ça.

[C] Parmi ces canaux d'achat donc toi tu as dit les friperies et Vinted, lequel est ton préféré et pourquoi ?

[L] Ah Vinted hein c'est beaucoup plus facile. Les friperies, il faut avoir plus le temps déjà. J'ai beaucoup moins de temps maintenant donc voilà.

[C] Oui tu peux faire ça le soir chez toi tranquillement ?

[G] Oui c'est ça, même au boulot entre deux, je peux faire quelque chose. Mais là c'est vrai que je l'utilise beaucoup moins. Pendant les vacances, je l'utilisais beaucoup pour acheter et revendre.

[C] Comme un passe-temps ?

[G] Non même pas parce que j'avais terminé mon année d'agent de gardiennage, je cherchais du boulot mais j'étais encore étudiant donc je ne cherchais pas vraiment. C'était pour me faire un peu d'argent de poche, j'avais un peu d'argent en back-up derrière et j'achetais sur des drops. Ce sont des sites où des chaussures arrive. C'était par tirage au sort,

j'achetais des chaussures à 150-200 euros et je les remettais en vente sur Vinted à 400-500 euros. Et je me suis fait de l'argent comme ça en fait. Je me suis fait en un mois 700 euros facilement.

[C] Ah ouais.

[G] Oui je suis un vrai utilisateur de l'application.

[C] Ah oui tu as utilisé tous les filons.

[G] Oui c'est ça. J'avais plusieurs comptes pour les sites de drop et je demandais à des amis qu'ils créent et je leur donnais ma carte comme ça ils pouvaient aussi participer. Comme ça ça faisait un peu de monde quoi. Mais c'est vrai que c'était beaucoup de boulot, tous les jours il fallait regarder la cote des chaussures etc. Et ça je ne sais plus le faire maintenant car ça prend énormément de temps malgré tout. C'est vraiment un job à part entière. J'ai un ami il fait que ça. Il a 20 comptes facilement et il se fait plein d'argent comme ça. A côté de ça, il a un petit boulot mais pas mal de son revenu vient de là. Cependant, je sais que sur Vinted, on est limité à ne pas dépasser un certain montant en termes de revenu. Je pense que c'est 2500 euros un truc comme ça.

[C] Ouais ils regardent quand même si tu n'es pas professionnel.

[G] Ils regardent aussi mais tu as une marge. En fait, après il faut déclarer, c'est ça la différence. Sinon ça devient vraiment un trop gros revenu. Parce que quand tu te fais 3 chaussures par mois avec 400 euros de bénéfice sur chaque chaussure, car ça arrive, ça monte très vite quoi.

[C] Pour toi, par rapport aux canaux de vente de la première main, quels sont les avantages des canaux de seconde main ?

[G] C'est beaucoup plus large et moins conformiste que le neuf. Le neuf c'est toujours la même chose. Les magasins de chaussures, Snipes ou quoi, je ne fais plus du tout car c'est les paires qu'on voit tout le temps partout. J'ai toujours aimé avoir le petit truc en plus que les autres n'ont pas et c'est vrai que dans ces magasins-là c'est hyper carré, chaussures Nike, chaussures Adidas,... Après dans les magasins, là j'ai un pull qui vient d'H&M, il m'a coûté 4 euros. Donc là au final, il était sympa, je n'ai pas craché dessus. Je prends quand même malgré tout que des bonnes affaires finalement.

[C] Pour toi, par rapport aux canaux de vente traditionnels, quels sont les inconvénients des canaux de seconde main ?

[G] Des fois, il y a des contrefaçons qui sont parfois bien faites. Les parfums, j'essaie d'éviter d'acheter. J'en ai un-là qui me tente parce que je fais qu'une contrefaçon ce n'est quasi pas possible vu qu'il n'a pas existé pendant longtemps. Mais les parfums c'est très facile à copier. Quand il arrive le parfum, on peut voir si c'est un vrai ou un faux car il y a des codes qui se cachent en dessous mais imaginons que si j'achète et qu'il est faux, je dois faire un litige etc et ça prend trop de temps et je n'ai pas que cela à faire.

[C] A quelle fréquence réalises-tu des vêtements et des articles de mode d'occasion ?

[G] Une fois par mois plus ou moins. Avant j'étais plus à 2 ou 3 fois par mois facile mais maintenant je suis beaucoup plus calme.

[C] Quel budget dépenses-tu en seconde main mensuellement pour ce type d'articles ?

[G] C'est plus ou moins 30 euros pour le moment. Parce que là c'est plus des pulls, des vestes. Les chaussures je me suis calmé car ça coute quand même cher. Là j'économise pour peut-être une paire par après. Mais là je suis en optique permis moto donc les chaussures je n'y pense plus trop.

[C] Pour qui sont les articles que tu achètes ? Pour toi, pour ta famille, pour offrir ?

[G] Pour moi et la famille. J'ai une grand-mère ici qui a besoin de vêtement et qui ne sait pas comment faire avec sa carte. Elle choisit l'article, je lui précise bien qu'il y a des frais en plus et puis c'est bon, elle me verse l'argent et je lui commande.

[C] Et c'est elle qui regarde alors ?

[G] Oui c'est elle qui regarde. Elle a l'application mais elle ne sait pas comment faire pour payer donc c'est moi m'occupe de ça.

[C] Offrirais-tu de la seconde main en cadeaux ?

[G] Moi je serais prêt, tout dépend si c'est neuf, déjà porté ou peu porté. Cependant, c'est vrai que ça peut caler pour certaines personnes en termes de cadeaux car ils peuvent penser « Ah putain, il n'a pas la thune pour m'acheter un neuf et il m'achète un truc d'occasion ». Moi ça ne me dérangerait pas, tout dépend de ce que c'est. Si c'est quelque chose d'assez unique, why not. Mais c'est vrai qu'offrir ça à quelqu'un, il y a toujours le côté réticent de « ça a déjà été porté ».

[C] Ok donc en cadeau bof ?

[G] Bof ouais c'est encore un peu délicat je trouve. J'ai des amis qui ne sont pas contre mais c'est vrai qu'en cadeaux c'est compliqué je trouve. Mais acheter comme ça c'est ok.

[C] Y-a-t-il des articles que tu n'achèterais pas en seconde main ? Tu m'as dit les parfums car niveau contrefaçon c'était compliqué. Tu vois d'autres choses ?

[G] Les parfums. Les sous-vêtements, ça c'est mort. Les pantalons c'est compliqué pour la taille c'est tout. Pour moi c'est compliqué mais pour d'autres personnes c'est possible.

[C] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat de seconde main ?

[G] Je ne sais pas parce que la dernière paire que j'ai achetée, elle était à 320 euros sur Vinted. Donc je n'ai pas vraiment de somme, tout dépend de l'authenticité et de l'état. Moi je filtre beaucoup neuf avec étiquette ou neuf sans étiquette parce neuf sans étiquette, elle a peut-être été portée une fois et ça ne me dérange pas. Donc voilà. Mais en termes de prix, je n'ai pas vraiment de limite.

[C] Plutôt par rapport au prix que ça vaut alors ?

[G] Ouais c'est ça. C'est vraiment comme ça.

Thème 4 : Vinted

[C] Donc là on va vraiment passer au thème Vinted en lui-même.

[C] Est-ce que tu te souviens via quel moyen tu as connu la plateforme Vinted ?

[G] C'était début du confinement. J'ai fait du rangement à fond à ce moment-là, j'ai vidé tous mes placards. Début du confinement, une pub était sûrement passée à la TV et je me suis dit « oh je vais l'installer ». Et j'ai commencé à faire 2-3 photos de mes t-shirts mais moches, je mettais comme ça, c'était flou, ça passait et ça se vendait. Maintenant j'ai vraiment un canevas à suivre, photo avant, photo arrière, étiquette. Mais ouais je pense que c'était à ce moment-là, quand je n'avais rien à faire. C'est un peu comme avant que je travaille chez Mercedes, je n'avais rien à faire donc j'avais le temps pour ranger donc tout ce que je ne portais plus « Vends-le » comme ils disent. C'était vraiment ça et c'était assez pratique finalement car on peut se faire 20 euros en 3-4 t-shirts.

[C] Donc au début, tu as choisi de t'y inscrire pour vendre et vider tes placards ?

[G] C'est ça. Donc pas pour acheter. De base c'était pas du tout pour acheter.

[C] Et comment t'en es venu à acheter du coup ?

[G] *Je me suis dit que si moi j'arrivais à vendre des t-shirts qui sont dans un super état, pourquoi les autres ne le feraient pas. Donc j'ai vraiment utilisé les filtres. Je ne cherche pas des vêtements qui ont déjà été utilisés pas mal de fois. J'utilise beaucoup de filtres parce que ça ne me dérange pas la seconde main mais il y a toujours une limite malgré tout. C'est ça, j'ai regardé un petit peu et je me suis dit « **ah c'est intéressant, ce pull je ne le trouve nulle part et là il est là** » et tac acheté.*

[C] Comment décrirais-tu la plateforme Vinted à un ami ?

[G] *C'est une plateforme qui permet de revendre des vêtements que tu n'utilises plus du tout. On peut se faire des affaires de fou, acheter des chaussures pour pas grand-chose, des vêtements de marque à des prix vachement réduits et si on ne veut pas le porter on peut toujours le revendre facilement sur la plateforme.*

Habitudes d'achat sur la plateforme

[C] Donc tu m'as dit que tu achetais sur Vinted, à une fréquence d'une fois par mois et que c'était pour toi et ta famille ?

[G] *C'est ça.*

[C] Et par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les canaux du neuf, y-a-t-il des raisons qui te poussent à choisir Vinted ? Tu m'as cité l'originalité, le fait que tu trouves des choses que tu ne trouvais pas ailleurs. Tu vois autre chose ?

[G] *Hmm bah ici pour mon anniversaire, j'avais reçu une Playstation 5 et il y avait un jeu spiderman, il était en magasin en ligne à 70 euros. J'ai été sur Vinted et je l'ai trouvé à 17 euros avec les frais inclus. Et ça ne change rien, le jeu est là et il fonctionne. Donc le prix.*

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les autres canaux d'occasion, y-a-t-il des raisons qui te poussent à choisir Vinted ? Tu m'as dit que tu avais plus de choix, que quand tu cherchais quelque chose, tu trouvais ?

[G] *Oui on sait trouver facilement parce que les filtres sont quand même bien faits. En plus, je pense qu'ils s'ouvrent à plus de pays, tu as l'Espagne et l'Italie maintenant dedans. Le Portugal aussi. Ce qui fait que ça devient vachement large en termes de disponibilité et de choix. En termes de taille également, c'est vachement large. Non c'est vachement top, on a tout ce qu'il faut.*

[C] As-tu déjà acheté des cadeaux sur Vinted ?

[G] Une fois un porte clé encore sous blister pour un pote. Mais jamais de vrais cadeaux d'occasion.

[C] Pour les articles que tu ne veux pas acheter sur Vinted en seconde main, tu m'avais cité parfums, sous-vêtements, lunettes pour la seconde main, c'est pareil ? Tu ne vois pas d'autres choses ?

[G] Pas spécialement. Je sais qu'on peut acheter aussi du mobilier finalement sur Vinted. Ouais non je n'achète pas. Tout ce que tu viens de dire c'est vraiment ça que je n'achète pas du tout.

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les canaux du neuf, y-a-t-il des raisons qui te poussent à ne pas choisir Vinted pour ces articles ? Tu m'as dit niveau essayage, quand tu n'es pas sûr de la taille.

[G] Ouais c'est ça. En fait sur Vinted, tu ne peux pas renvoyer. Donc si ce n'est pas la bonne taille, tant pis pour toi. Ce qui est logique car sinon ça devient trop compliqué. Après faut vraiment être sûr. Si on connaît la marque, on sait si ça taille plus grand ou plus petit. Chez Vans, je sais que quand c'est du XL c'est du XL. Chez H&M, du XL c'est du XXL. C'est ça qui change un petit peu donc il faut vraiment se renseigner avant pour ne pas faire d'achat dans le vent quoi.

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les autres canaux d'occasion donc les friperies pour toi, y-a-t-il des raisons qui te poussent à éviter Vinted ?

[G] Euh pour les vêtements qui datent et qui ont un cachet supplémentaire j'irai en friperie. Par exemple, pour les bumpers, il y a en qui datait de 1990 facilement parce que mon père m'a dit qu'il avait un ami qui avait le même avant. Donc voilà le cachet, l'originalité,... Après en friperie tu as beaucoup de choses, des jeans Levi's, tu peux trouver des Levi's à 15 balles, que tu sais essayer, comparé à Vinted. Hmm beaucoup de choses d'armée, pour les gens qui font de l'airsoft ou de la reconstitution c'est toujours bien car ça ne coûte pas grand-chose. On sait quand même trouver des affaires assez sympas en friperie.

[C] Donc peut-être des choses encore plus uniques que sur Vinted ?

[G] Ouais c'est vachement plus unique parce que justement, sur Vinted, les vêtements un peu plus anciens ça a vraiment la cote pour le moment et donc ça part vite. En friperie, c'est mieux d'aller le matin car les stocks sont faits. Et là le prix est fixe et c'est 25 euros une veste.

C'est un peu plus cher mais tu sais que ça ira, que l'authenticité et le côté unique est là malgré tout.

Dimension économique

[C] Quel budget mensuel y consacres-tu ?

[G] 30 euros plus ou moins. Tout dépend mais plus ou moins 30 euros.

[C] Quelle part de ton budget d'habillement occupe Vinted mensuellement ?

[G] Vinted c'est vraiment plus plaisir aussi. C'est vraiment «j'ai un peu d'argent, on va regarder ce qu'il y a ». Ce n'est vraiment pas grand-chose. Ça dépend du temps. A l'heure actuelle beaucoup moins mais avant c'était presque tout là-dessus. Avant, ça prenait vraiment tout. Sauf les t-shirts et pantalons.

[C] En pourcentage, tu dirais quoi ?

[G] Avant j'étais sur 70% Vinted en termes d'achat de vêtements, chaussures,...

[C] Et maintenant ?

[G] Maintenant c'est plutôt inversé donc 30% Vinted.

[C] Donc en fonction du temps disponible ?

[G] Oui en fonction du temps dispo, de l'activité que je fais. Et les pulls maintenant, je n'ai plus vraiment l'utilité d'en acheter autant qu'avant. Moi j'adore les vêtements, je suis un peu une gonzesse pour ça, j'ai 40 pulls, 40 chaussures.

[C] Dans tes dépenses en articles d'occasion chaque mois, quelle part prend les articles achetés sur Vinted ?

[G] Maintenant, je vais presque plus en friperie. Avant je travaillais sur Bruxelles en job étudiant donc je savais y aller plus facilement. Avant c'était, 10 % friperie et 90 % Vinted.

[C] Et maintenant vu que tu n'as plus trop le temps d'aller en friperie ?

[G] C'est 100% Vinted, cela fait 1 an et demi que je n'ai plus été en friperie. Il n'y en a pas vraiment dans le coin. Episode c'est vraiment des vêtements plus hype et il n'y a pas vraiment ça à Soignies.

[C] Pourtant Soignies ce n'est pas une petite ville non plus.

[G] Bah je pense qu'il y a mais c'est plutôt des magasins style Croix Rouge donc pas l'offre que je recherche. Je ne vais pas me déplacer pour quelque chose que je sais qu'il ne va pas y avoir.

[C] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat sur la plateforme ? Tu m'as dit que tu n'en avais pas vraiment parce qu'il y avait la protection acheteur et que tu achetais des choses chères car ça les vaut.

[G] Oui c'est ça. Je n'ai pas vraiment de somme maximale.

[C] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués en magasin de première main ?

[G] C'est relatif car ce que j'achète sur Vinted c'est des choses où les prix sont quasi ceux des magasins pour certains articles. Cependant, c'est vrai que quand je vois un pull à 4 euros à l'état neuf, ça fait quand même un coup à Vinted. Car sur Vinted, le même, même s'il était à 3 euros ou 4 euros, avec les frais de port et les frais de protection acheteur, ça reviendrait à 8 euros. C'est différent, parfois Vinted est plus cher. Mais si on recherche quelque chose de bien précis, faut le payer.

[C] Donc peut-être pour les vêtements plus abordables style H&M, Zara etc ?

[G] Pour H&M, il faut toujours acheter sur place, cela ne vaut pas la peine d'acheter sur Vinted. Si ce sont des marques comme Vans, Nike, Carhartt, c'est intéressant d'acheter sur Vinted car les prix sont vraiment cassés. En vrai, un pull Vans c'est 80 euros facile et là tu as des pulls à 25-30 euros sur Vinted.

[C] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués dans les autres canaux d'occasion ? Tu m'as dit que c'était peut-être plus cher sur Vinted car les gens surfaient un peu sur la mode ?

[G] En friperie, c'est des prix fixes et il n'y a pas de négociation possible, c'est un peu dommage. Mais voilà c'est vraiment la seule différence.

[C] T'arrive-t-il de discuter du prix avant d'acheter un article ? Tu m'as dit que oui, tout le temps.

[G] Oui tout le temps, il faut. Il faut savoir que les gens mettent toujours leur article sur Vinted 5 euros plus cher que prévu. Moi je fais ça également. C'est toujours 5 euros minimum. Après, pour vraiment faire le vendeur sympa, je mets 7 euros au-dessus et comme ça, il me propose 5 euros en dessous du prix que j'ai mis et je dis non non pas possible, je

propose 2 euros en dessous et ainsi je me fais 5 euros. Bien souvent, ils vont le mettre au-dessus. Imaginons, je vends un pull qui vaut 30 euros, je le mets à 37 et si quelqu'un me demande de le diminuer, je le mets à 35 et à 35, il part.

[C] Donc toi le fait de diminuer les prix, c'est un argument de vente ?

[G] Un argument de vente et une technique de vente également. Moi je me fais de l'argent même comme ça. Parfois je le mets 10 euros plus chers, les gens me font « C'est cher, vous ne pouvez pas le descendre ? » et alors je le mets à 35 au lieu de 40 et ça passe.

[C] Après, tu fais peut-être ça pour les articles que tu sais qu'ils vont partir vite ?

[G] Je mets aussi des articles qui partent. Je ne mets pas n'importe quoi sur Vinted. Après, j'avais reçu par une tante qui tenait un magasin de vêtements pour bébé à Soignies mais de la marque pour bébé. Apparemment, ça valait cher. Je les avais mis pour quelques euros et les gens me le prenait en lot. Donc là ça fonctionne pas mal quoi.

[C] Donc négociier, tu le fais à chaque fois, d'office.

[G] Ouais ça d'office, si je ne le fais pas c'est une perte d'argent au final. Car tout le monde le fait et c'est une norme limite sur Vinted.

[C] Même pour les articles qui partent très vite ?

[G] Moi je demande des réservations quand c'est comme ça. Je réserve beaucoup. Et par exemple, pour un pull qui m'intéresse, j'en vois 3. Je demande aux 3 personnes de me le réserver.

[C] Donc ça ne te dérange pas le fait de ne pas acheter même si tu réserves ?

*[G] Non, tant pis pour lui hein. Moi je vends ici des véhicules qui valent des milliers d'euros. Avant-hier, j'ai vendu une voiture à une fille qui n'avait pas le théorique, pas le pratique. Donc son grand-père lui a acheté une classe A à 46 000 euros, full options, j'ai tout mis. Et 46 000 euros, là où je travaille, c'est des petites voitures. J'ai déjà vendu une voiture à 96 000 euros. **Donc la négociation, chez moi, c'est tout un art**, malgré que je travaille dans une marque de luxe. C'est vrai que les gens grattent toujours quelque chose. Pour la voiture à 46 000 euros, ils m'ont gratté une bouteille de champagne et un porte clef.*

[C] Ce n'est pas grand-chose au final.

[G] Oui pour nous ce n'est rien parce qu'on a des bouteilles et des porte-clefs en stock justement pour ça. Cependant, pour eux ils se disent « j'ai négocié » et ils sont contents. Et c'est pour ça qu'à chaque fois, il faut donner l'impression au client d'avoir gagné alors que non, c'est nous qui avons gagné. Par exemple là, il fallait faire 6% et j'en ai fait que 4% sur le

véhicule mais ça il sait pas. Dès que le client a le sentiment d'avoir réussi sa négociation, c'est dans la poche.

[C] Et ces techniques de vente, tu les as apprises au garage ?

[G] Je les ai apprises de moi-même, en travaillant sur Vinted finalement. En essayant un petit peu plusieurs manières. En essayant de mettre plus cher et en faisant genre que je fais une réduction. Après j'ai aussi des cours de marketing à l'école. Parce que je suis encore en formation et il me reste 1 an. Là je suis en stage rémunéré chez Mercedes et puis j'aurais mon CDI.

[C] Donc tu as vraiment commencé sur Vinted ?

[G] Oui c'est ça. Finalement Vinted ce n'est même pas le prix d'une option qui est chez nous. Et donc vraiment, la négociation et tout ça je l'ai vraiment au boulot. Et quand je dois annoncer à un client que son véhicule arrive dans 15 mois, c'est compliqué.

[C] Que penses-tu du rapport qualité prix des articles vendus sur Vinted ?

[G] Il faut vraiment regarder ça de soi-même. Demander plein de photos, les preuves d'achat, ... Si on a tout alors c'est un bon rapport qualité prix. Après il faut utiliser les filtres.

[C] Donc tu fais vraiment le tri ?

[G] Oui je fais le tri, imaginons il y a 7 pulls, le même pull, qui sont là. Je vais peut-être en sélectionner 1 ou 2 max. Il faut vraiment tout prendre en compte.

[C] Tu fais des comparaisons d'articles avec les filtres etc ?

[G] Ouais ouais ouais.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue

[C] Comment utilises-tu la plateforme Vinted ? Tu fais des recherches spécifiques ou tu flânes de temps en temps ?

[G] Avant je regardais au moins une fois tous les deux jours pour voir s'il y avait de nouveaux articles qui revenaient dans ce que je cherchais. Avant j'étais très actif. Maintenant c'est quand j'ai le temps.

[C] Mais toujours avec une recherche en tête ?

[G] Oui je recherche toujours de la marque. Vans bien souvent que je regarde, les marques un peu plus chères comme Yeezy ou quoi que ce soit. Mais même les jeux vidéo ici comme j'ai dit, on peut en trouver à un cinquième du prix. Donc voilà.

[C] Tu utilises la plateforme sur PC ou sur mobile ?

[G] Sur mon téléphone.

[C] Et que penses-tu de l'interface d'utilisation de Vinted ?

[G] ça va, il y a quelques bugs dans l'application mais ça va c'est logique. Il y a par exemple des notifications fantômes ou des trucs du genre. C'est chiant mais ça va.

[C] Et au niveau des fonctionnalités, tu es satisfait ?

[G] Tout est bon. Par exemple, faire 5 demandes de diminution de prix par jour, c'est assez correct. Parce que sinon après j'aurais que des demandes, ça serait abusé. Etant aussi gros vendeurs, je sais de quoi je parle. Je pense que j'ai 100 avis sur Vinted.

[C] Que penses-tu des services intégrés dans la plateforme comme le paiement différé ou l'envoi de colis ?

[G] C'est top, c'est un bon deal. Après c'est vrai qu'il y a des gens qui ne veulent pas valider tout de suite en disant « Ouais j'attends d'être rentré chez moi » et ça je le fais aussi. Le jeu vidéo, j'ai attendu de rentrer chez moi pour voir s'il fonctionnait bien. C'est la meilleure technique car comme ça on est vraiment sûr.

[C] Ces nouveaux services ont-ils été un facteur déterminant dans l'utilisation de la plateforme pour toi ?

[G] Oui parce que c'est vraiment une sûreté et qu'on ne va pas se faire arnaquer et tout ça.

[C] Que penses-tu de la diversité du catalogue ?

[G] C'est vraiment large, il y a de tout. Des jeux-vidéos, du mobilier, des t-shirts, des slips, de tout. De tout.

[C] Es-tu satisfait de la diversité des tailles disponibles sur la plateforme ?

[G] Je mesure 1m85, je pèse 107kg, je sais de quoi je parle donc honnêtement, il y a de tout. Tu peux trouver du XXS comme du 4XL pour les grandes tailles. Mais je suis entre les deux mais c'est vrai qu'il y a vraiment de tout. Après pour certaines marques, il y a des marques qui ne font pas de grandes tailles mais ça, ce n'est pas la faute de Vinted.

[C] Trouves-tu toujours ce que tu cherches la plateforme ?

[G] 90 % des temps oui. Parfum, je pensais que je n'allais plus jamais le retrouver et je l'ai retrouvé. C'est le meilleur exemple je pense.

[C] Et quand tu ne trouves pas ce que tu cherches, tu vas abandonner ?

[G] Bah honnêtement, Vinted c'est le dernier endroit. S'il n'y a pas là, ça sera nulle part ailleurs.

[C] Parce que tu cherches des choses uniques justement ?

[G] Parce que justement, les choses un peu moins recherchées, qu'on ne trouve pas ailleurs, c'est souvent sur Vinted. Donc s'il n'y a vraiment pas sur Vinted, je ne vais pas commencer à aller sur eBay ou quoi car ça va être trop long et tant pis. **Après dans 90% des cas je trouve.**

[C] Oui pareil ou alors il faut attendre un petit peu et ça arrive.

[G] Oui c'est un cycle qui tourne tout le temps. Tu vas toujours trouver quelque chose.

[C] Comment trouves-tu les catégories et les filtres mis à disposition par Vinted ?

[G] C'est très bien fait, neuf avec étiquette, neuf sans étiquette,... Déjà juste ça ça suffit largement.

[C] Donc toi tu les utilises toujours ?

[G] Toujours. C'est obligatoire sur la plateforme car sinon après on se fait avoir.

[C] Donc au niveau des comparaisons, tu m'as dit que tu en faisais et que tu utilisais les filtres pour ça ?

[G] Ouais.

[C] Et justement, au niveau temps de recherche, tu passes combien de temps à chercher ce que tu veux acheter ?

[G] Entre 10 à 15 minutes facile. **Pour vraiment trouver le bon truc, il faut vraiment prendre son temps quoi.** Pour avoir vraiment la pépite quoi.

[C] Comment évalues-tu cet effort de recherche ?

[G] Cela ne me dérange pas de chercher ; quand on sait que si on cherche on va trouver un beau truc.

[C] Donc tu as toujours le fait de savoir que si tu cherches ce n'est pas du temps perdu ?

[G] Ah pas du tout du temps perdu. Par exemple, le jeu Spiderman, j'allais l'acheter à 70 euros et je me suis dit « Ah non, je vais quand même regarder sur Vinted, on ne sait jamais » et finalement je l'ai trouvé à un gars qui le vendait à 20, j'ai demandé à 15 et je savais qu'il allait le mettre à 17 et il l'a mis à 17.

Caractéristiques des articles achetés

[C] Au niveau des vêtements que tu achètes, tu m'as dit vestes, pulls, chaussures etc.

[G] Ouais.

[C] Tes critères tu m'as dit que tu mettais vraiment « neuf avec ou sans étiquette » ?

[G] Ouais.

[C] Donc vraiment sur l'état de l'article, la qualité ?

[G] Ouais il faut que ça rentre dans ces critères-là. Les chaussures que j'achète sur Vinted, je ne peux pas me permettre d'avoir des défauts ou quoi que ce soit. Donc finalement, il faut vraiment que ce soit du presque neuf.

[C] Tu m'as dit que tu cherchais des pièces uniques, un peu originales, est-ce que tu achètes aussi des vêtements que tu avais repéré en magasin ?

[G] J'essaie des fois mais c'est vrai que c'est un peu compliqué quand cela vient de sortir en magasin et il y a peu de chances de trouver sur la plateforme. Il faut un peu plus de temps. Et des fois, par exemple, une paire de chaussures qui était en magasin en magasin depuis peu, était déjà sur Vinted aussi. Et je savais que c'était une fausse. Ce n'était pas possible qu'elle était déjà là.

[C] Donc tu prends en compte qu'il y a toujours un délai entre le magasin et l'arrivée sur Vinted ?

[G] Tout le temps, il faut au moins un mois facile. Mais après le prix est quand même trop cher de toute manière.

[C] Cherches-tu aussi des pièces Vintage ?

[G] J'ai acheté une veste un peu ancienne mais sinon à part ça...

[C] C'est plus en friperie ?

[G] Ouais en friperie c'est plus l'endroit je trouve.

[C] Achètes-tu des vêtements qui te rappellent des souvenirs particuliers ? Ou que tu avais avant et que tu voulais racheter ?

[G] Le parfum c'est le parfait exemple.

[C] Achètes-tu des pièces dans le but de les customiser par la suite ou pour récupérer le tissu ?

[G] Non ce n'est pas du tout mon truc.

[C] Au niveau des marques que tu achètes sur Vinted, tu m’as dit que tu achetais que des vêtements de marque car ça en valait vraiment la peine ?

[G] *Oui des marques et même pas Nike je dirais car Nike c’est vraiment une marque généraliste et il y a beaucoup de contrefaçons. Plus Vans, The North Face, Carhartt, Napapijri, tout ça. Des marques un peu plus chères que la normale quoi.*

[C] Avais-tu l’habitude d’acheter ces marques dans les canaux du neuf ?

[G] *Oui oui, j’achetais aussi en neuf.*

[C] Donc tes achats sur Vinted c’est 100% de marque ?

[G] *Ouais c’est ça. C’est 100% de marque.*

[C] Vinted t’a-elle fait découvrir de nouvelles marques que tu ne consommais pas auparavant ?

[G] *Non, je reste dans ma zone de confort malgré tout. Là je ne vais pas vraiment regarder d’autres marques.*

[C] Tu n’as jamais essayé une marque plus de luxe ?

[G] *Non, ça me fait un peu peur pour les marques de luxe. J’ai peur de me faire avoir sur les marques de luxe. Et ce n’est pas trop mon truc. De luxe, en contrefaçon, c’est facile faisable. C’est possible mais il faut avoir toutes les preuves et ça prend trop de temps car je ne suis pas du tout intéressé par ça.*

[C] Et est-ce que les marques tu m’as citées, tu les retrouves aussi dans les autres canaux d’occasion donc en friperie par exemple ?

[G] *Euh en friperie peut-être mais il y a beaucoup moins de choix. En friperie, c’est que ce qu’il y a là et sur Vinted, c’est partout en Europe.*

Caractère social et communautaire (Motivation sociale et communautaire)

[C] Trouves-tu que Vinted possède des points communs avec des réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram ?

[G] *Pas vraiment. Je sais qu’il y a des pubs sur Vinted maintenant dans le fil d’actualité. Après, moi je ne parle pas avec les gens. « Je suis intéressée par la chaussure, je te demande un prix, c’est oui ou c’est non, Pourquoi ? ok ». Ok. Ça ne sert à rien de perdre son temps non plus. On n’a déjà pas beaucoup de temps dans une journée donc on va droit au but. Et de*

toute façon sur Vinted, les gens aussi. Soit ils ont besoin d'argent, soit ils veulent vendre. Ça ne sert à rien de taper discute.

[C] Savais-tu qu'il existait un forum sur Vinted ? Est-ce que tu l'utilises ?

[G] Pour voir toutes les questions ou quoi ?

[C] Euh c'est un forum où les gens discutent sur différents sujets.

[G] Je n'ai pas été spécialement. Je sais que je suis sur un groupe « Vinted » sur Facebook pour des questions, ou des gens qui se sont faits arnaqués. Des fois ça me fait rire car ce sont vraiment des trucs cons. Mais je ne suis pas actif quoi.

[C] Les utilisateurs de Vinted s'appellent « Vintie » entre eux, as-tu le sentiment d'appartenir à cette communauté ?

[G] Pas du tout.

[C] As-tu fait de chouette rencontres sur Vinted ?

[G] Non, j'ai des amis qui vendent des choses dessus donc là je suis abonné à eux et eux à moi car plus tu as un grand réseau, plus ça passe finalement. Un peu comme les avis. J'ai 4 ou 5 avis négatifs parce que c'est comme ça. J'ai parfois des gens qui mettent des avis négatifs car la vente n'a pas eu lieu finalement. Mais oui ça joue beaucoup. C'est vraiment un peu comme dans Black Mirror, où on est un peu jugé en fonction de sa popularité. Mais Vinted c'est vraiment comme ça. Je n'ai jamais acheté une paire de chaussure à quelqu'un qui avait 2 ou 3 étoiles. C'est vraiment les 5 étoiles, 4,5 ou 4.

[C] Donc tu regardes toujours les avis avant de faire un achat ?

[G] Oui il faut toujours regarder. Oui il y a plein de choses à regarder.

[C] Donc tu regardes l'état, les avis, l'article ?

[G] Ouais c'est ça. Et d'où ça va vient aussi. En Espagne, ils vendent beaucoup de Vans mais il y a beaucoup de contrefaçons. Donc ça je regarde aussi. En Espagne, je suis un peu moins chaud d'acheter.

Colis : logistique (Utilité fonctionnelle + impact environnemental)

[C] Que penses-tu du système d'acheminement par colis ? Au niveau des délais ?

[G] Délai ça va. En plus quand j'ai commencé, c'était principalement que Mondial Relay, maintenant tu as Chronopost, DPD,... C'est vraiment large quoi.

[C] Que penses-tu de la localisation des points relais autour de toi ?

[G] Il y en a un à 10 minutes de chez moi donc ça il n'y a pas de souci.

[C] Te fixes-tu un périmètre d'achat autour de votre position ? Fais-tu attention à la provenance de l'article ?

[G] Des fois il y a des frais de port qui sont plus chers. Après parfois, il y a des articles un peu plus uniques et ça je l'achèterai.

[C] Penses-tu que Vinted pourrait trouver des alternatives à cet envoi par colis ?

[G] Mano à mano je ne suis pas chaud. On ne sait jamais. Je préfère 3 euros en plus et être sûr si jamais on a un souci. C'est plus facile.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[C] Quel sentiment ressens-tu lorsque tu ouvres tes colis ?

[G] Des fois on n'a pas envie d'être surpris, j'ai envie d'avoir ce que je veux. Cela fait un peu cadeau, on attend son colis, c'est un peu l'excitation aussi.

[C] Mais toujours la peur de la déception.

[G] Il y a toujours un peu de stress quand même à chaque fois, on se dit « est-ce que c'est le bon », « est-ce qu'il ne va pas m'arnaquer ».

[C] Et si tu devais dire un pourcentage d'émotions positives et d'émotions négatives, tu dirais quoi ?

[G] Plus de positif quand même. Je dirais 80 % de positif et 20 % d'appréhension plutôt.

[C] Et est-ce que tu as parfois peur que l'article ne dure pas dans le temps ? Par exemple, que ton CD ne fonctionne pas ou plus après 2 jours ?

[G] Là, il faut bien checker avant. Les t-shirts ou les vestes que je reçois, je les retourne dans tous les sens, je regarde, je tire un peu dessus même pour voir qu'il n'y a rien. C'est des précautions qu'il faut prendre soit même ; c'est pas vraiment à cause de la plateforme, c'est vraiment du bon sens finalement.

[C] T'est-il arrivé de ne pas porter un article acheté car tu avais la sensation qu'il ne t'appartient pas ? Un odeur particulière, de parfum ou quoi ?

[G] Oui j'ai déjà eu. J'ai une fois eu une odeur de cigarette et là j'ai annulé ; je n'ai pas envie que ma veste sente la clope, je ne fume pas donc cela me dérange.

[C] Et donc c'est plutôt parce que ça te dérange mais pas forcément car c'était déjà porté ?

[G] C'est ça. L'odeur me dérange. Qu'il fume je m'en fous mais il faut que ce soit propre.

[C] T'est-il arrivé de regretter un achat sur Vinted ?

[G] *Oui, une paire de chaussures que j'avais achetées et que je me suis dit après « pourquoi j'ai acheté ça, c'est moche ». Puis une semaine après, je l'ai revendu au même prix. Pour ça ce n'est pas un problème.*

[C] Plutôt pour des achats impulsifs alors ?

[G] *Oui bien-sûr. Les achats impulsifs c'est ce qui tue à chaque fois*

Regard des autres (frein d'affiliation)

[C] Ton entourage sait-il que tu utilises Vinted ?

[G] *Oui. J'en parle tout le temps. Ils voient que des colis partent et arrivent et parfois je leur demande de les déposer ou d'aller les chercher.*

[C] Donc tu n'as pas peur que le gens voient que tu utilises Vinted ?

[G] *Non ce n'est pas mon souci ça. Je ne suis pas du tout comme ça.*

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[C] A quelle fréquence utilises-tu l'application ?

[G] *Journalière. Une fois par jour je regarde un petit peu les trucs ainsi.*

[C] Combien d'heures y passes-tu par jour ?

[G] *20 minutes. On va peut-être tourner à une heure par semaine grand max. C'est vraiment quand j'ai le temps. Je commence à 9h et je finis à 18h30 donc le soir je n'ai pas que ça à faire.*

[C] Donc c'est plutôt en journée quand tu as un petit moment de libre ?

[G] *Oui c'est ça, pendant ma pause du midi, je checke un peu quand j'ai le temps.*

[C] Ressens-tu une certaine addiction à la plateforme ?

[G] *Oui à un moment. Je n'arrêtais pas. Tous les jours je regardais. Et j'avais des articles qui arrivaient et j'étais là « Ah il est là, on va le payer ». Avant oui c'était abusé.*

[C] Et donc tu as peut-être acheté trop, dépasser ton budget ?

[G] *Pas vraiment dépasser mon budget car je suis quand même assez raisonnable malgré tout. Mais c'est vrai que je regardais tout le temps pour trouver le bon truc, c'était abusé. C'était vraiment tout le temps dessus.*

[C] Donc tu as fait une petite cure ?

[G] *Oui je nie un peu du regard Vinted. Ouais je n'en sais rien. Mais c'est vrai que c'est addictif malgré tout. C'est un peu comme Tik Tok où ils arrivent tout le temps à faire quelque chose de nouveau. Sur Vinted c'est pareil.*

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental

[C] En règle générale, dirais-tu que tes achats sur Vinted sont impulsifs, réfléchis ou plutôt longuement réfléchis ?

[G] *Très réfléchis la plupart du temps. Et les impulsifs c'est les achats débiles.*

[C] Que tu regrettes peut-être par la suite ?

[G] *Ouais c'est ça. Mais j'ai toujours la possibilité de revendre.*

[C] Donc quand ça ne te sert pas, tu revends et voilà ?

[G] *Ouais c'est ça. Même si je le revends moins chers et que je perds 2-3 euros, c'est comme ça.*

[C] Trouves-tu que tes achats sur Vinted ont eu un impact sur ta garde-robe ? Moins de vêtement ou plus de vêtements ?

[G] *Oui et non. L'année passée, j'ai vendu 30 t-shirts facilement. Après c'est vrai que j'achète aussi mais ma garde-robe est un peu moins garnie, un petit peu, mais c'est tant mieux car j'avais de trop.*

[C] Donc tu as réussi à désencombrer en vendant ?

[G] *Ouais un petit peu.*

[C] Quand tu n'utilises plus les vêtements achetés sur la plateforme, qu'en fais-tu ?

[G] *J'ai un petit frère qui est un peu plus petit et moins fort que moi et souvent ce sont des vêtements qui lui plaisent aussi et je lui demande s'il le veut. S'il ne le veut pas, je revends.*

[C] Et avant que la plateforme existe, tu faisais quoi des vêtements que tu ne mettais pas ?

[G] *Je les stockais. Ou alors quand j'étais plus petit, ma mère donnait à ses copines. Mais sinon ça restait dans l'armoire et le covid m'a permis de faire un beau petit tri.*

[C] Fais-tu attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes sur la plateforme ?

[G] *Pas vraiment. Ça va un peu à l'encontre de tout ce que je fais car je travaille avec des véhicules. Pas que je n'en ai rien à foutre, je fais attention en triant mes déchets, je mange bio, je vais au dépôt vrac à côté du boulot. Mais pas vraiment pour les vêtements. A mon échelle, je trouve que je fais quand même ce qu'il faut. Je roule à l'électrique également au boulot.*

[C] Où va cet argent une fois la vente conclue ?

[G] *Tout dépend un petit peu de ce qu'il va se passer. **Bien souvent je laisse et avec cela je rachète et puis je revends et puis je rachète.** Je me fais un porte-monnaie de 50 euros et avec cela je m'occupe. C'est vraiment de l'occupation. C'est un peu comme les gens qui font des paris sportifs finalement. Les gens des paris sportifs, ils mettent un apport de x euros et après ils jouent avec ça. Et après ils ont plus. Parce que ça se passe toujours comme ça, après on a plus, parce qu'on a les frais de port et tout ça. Ben alors c'est fini et on recommence. C'est vraiment comme ça qu'il faut le voir.*

[C] Et donc ici avec ton utilisation de Vinted, tu es vraiment sur un jeu où tu sais que tu peux gagner des choses ?

[G] *Je sais surtout que je peux gagner de l'argent. Quand je peux gagner 50 euros sur un jeu, alors que c'est exactement le même en magasin que là, c'est de l'argent gagné.*

Je sais que je peux gagner de l'argent sur Vinted.

Impact sociétal

[C] Et donc tu m'as dit que souvent tu donnais mais plutôt à ton frère, tu ne donnes jamais à des associations ?

[G] *ça non. Quand on était plus petits, pour les vêtements pas de marque, on les mettait dans la bulle pour les petits rien.*

[C] Et ça tu ne le fais plus actuellement ?

[G] *Là j'ai plus beaucoup de vêtements sans marque mais avant, pour les vêtements sans marques, je les ai mis là-bas car je ne les mettais plus. Donc j'ai quand même un peu donné.*

[C] Donc sur Vinted, tu mets plutôt les choses de marque que tu sais que ça va se vendre ?

[G] *Ouais c'est ça pour faire un peu de profit.*

[C] Et les petits trucs sans marques que tu pourrais vendre à 1 ou 2 euros, tu vas donner ?

[G] Ouais c'est ça, ça ne me sert à rien, c'est trop de travail pour peu de choses. Parce que j'habite à 10 minutes de mon point relais, si je vends quelque chose à 1 euro, ça ne me sert à rien. Pour 1 euro, je ne le fais pas. Je vends des articles à minimum 10 euros.

Engagement envers la consommation responsable

[C] Tu m'as dit qu'au quotidien, tu fais des petits gestes comme aller au dépôt vrac etc, est-ce que tu trouves que tes gestes ont peut-être un impact plus globalement ?

[G] En achetant en dépôt vrac, ça fait travailler le local donc c'est toujours intéressant. Moi j'habite à la campagne et j'ai des fermiers comme voisin donc tous les légumes viennent de là-bas. On a aussi un potager derrière. Je fais quand même un peu attention. On n'est pas non plus des fous du recyclage, du côté un peu écolo, on n'est pas des fous non plus mais on fait attention.

[C] Tu fais attention mais sans changer ton mode de consommation ?

[G] C'est ça. C'est un peu plus cher mais la qualité est mieux, le goût est meilleur.

[C] Et est-ce que tu trouves que l'industrie de la mode ça a peut-être des impacts environnementaux ?

[G] Oui quand on voit ce qu'il y a chez Shein avec les SOS écrit dans le col, on comprend peut-être que ce n'est pas très éthique. Après cela continue de fonctionner et ça fonctionne depuis des années et cela va s'arrêter, le monde est un peu fait comme cela. C'est la société à l'heure actuelle.

[C] Et est-ce que tu t'es renseigné sur le sujet, regarder des reportages ?

[G] J'ai regardé un petit peu, j'ai regardé des vidéos. Mais à notre échelle c'est un peu compliqué de faire quelque chose. Pas que je ne veux pas, mais je fais justement autrement.

[C] Donc pas sur tes vêtements, mais sur d'autres choses ?

[G] Oui sur l'alimentation, pas de déplacement inutile. Je prenais beaucoup le train, même quand je vais à la mer, je prends le train. C'est plus facile que la voiture.

[C] Comment caractériserais-tu ta consommation de vêtements à l'heure actuelle ? Modérée, excessive, ... ?

[G] Avant ce n'était pas bien, c'était trop maintenant c'est modéré. J'ai aussi muri.

[C] Et donc tu ne changerais pas ta consommation de vêtement actuelle ?

[G] Non elle est bien ainsi, pas trop non plus. Je sais que ce sont des achats dont je vais être content, je ne vais pas regretter.

[C] Depuis quelques années, le concept de consommation responsable a fait surface, pour toi, comment définirais-tu la consommation responsable ?

[G] Du local, des vêtements de friperie, Vinted. Vinted c'est assez responsable finalement parce que ce n'est pas jeté, c'est une deuxième vie, c'est le cas de le dire. C'est plus ça.

[C] Donc toi dans le secteur de la mode, un comportement responsable c'est de la seconde main, réutiliser ?

[G] Oui. Je sais qu'il y a des vêtements belges etc mais ça c'est quand même vachement cher et ça n'est pas du tout ce que je recherche.

[C] Maintenant que tu en sais plus sur le sujet, trouves-tu qu'en utilisant Vinted et en achetant des articles de seconde main, tu fais preuve d'une consommation responsable ?

[G] Oui quand même. C'est quelque chose qui ne part pas à la poubelle. C'est réutilisé.

[C] La seconde main connaît un véritable regain de popularité ces dernières années et particulièrement ces derniers mois, qu'en penses-tu ? Penses-tu que ça va durer.

[G] Tant mieux. Et ça va durer car tout le monde peut trouver son compte finalement. A l'avantage de chacun, petit budget, gros budget, peu importe. Ça sera toujours avantageux.

[MOT DE CONCLUSION]

[C] Avant de clôturer cet entretien, je vais te poser 3 dernières petites questions qui reprennent un peu tout l'entretien.

[C] Vinted-a-t-elle fait évoluer ton mode de consommation ?

[G] Oui finalement. A l'heure actuelle, j'achète un petit peu moins, je réfléchis un peu plus avant d'acheter. Ça fait un petit peu plus réfléchir car on voit tout ce qu'il y a sur la plateforme et on se dit « ouais il y a quand même pas mal de gâchis ».

[C] Depuis que tu fréquentes Vinted, trouves-tu que tu fréquentes moins la filière du neuf ?

[L] Oui je vais un petit peu moins en neuf. Quand je vois les prix, je trouve ça hallucinant donc.

[C] Donc tu as gardé la même consommation de vêtement mais tu as remplacé quelques achats ?

[G] Oui je paie le prix pour certaines choses qui valent le coup, qui vaudront plus chers par après. Mais finalement quand j'y pense, c'est vraiment en terme de business.

[CC] Vinted a-t-il changé la donne en matière de seconde main pour toi ?

[G] Oui car c'est beaucoup plus large, on a vraiment beaucoup plus de choix. On peut trouver la même chose que dans le neuf et en moins cher.

[C] Vinted a-t-elle modifié l'image que tu avais de la seconde main ?

[G] Oui car avant c'était en seconde main des t-shirts tout troués, maintenant avec ce que j'achète je sais que ce n'est pas le cas. Pas du tout.

[C] Donc c'est vraiment en testant et en achetant que tu t'en es rendu compte ?

[G] Oui c'est ça. On se rend compte. Et puis en s'informant aussi. En faisant des recherches sur Vinted tout simplement. Ça aide.

[C] Nous sommes désormais à la fin de cet entretien. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé. Les informations que tu m'as fournies me seront précieuses.

[G] Il n'y a pas de souci.

[C] Avant que nous nous quittions, souhaites-tu ajouter quelque chose qui n'aurait pas été abordé jusqu'à présent ?

[L] Non. J'espère que ton TFE se passera bien. C'était avec plaisir.

[C] J'espère aussi. Encore merci, passe une bonne journée !

Informant n°15

Adrien

7 juillet 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[C] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer environ 1 heure. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Bien entendu, tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

[C] As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[A] Oh bah écoute, pour l'instant non mais on verra au fur et à mesure, peut-être qu'au fur et à mesure j'en aurai.

[C] Avant que nous commençons, acceptes-tu que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[A] Oui, oui bien sûr pas de soucis.

Thème 1 : A propos de vous

[C] Pourrais-tu te présenter en quelques mots ?

[A] Euh oui, et ben je m'appelle Adrien Michel, j'ai 25 ans. J'étudie le stylisme et la création de mode à Bruxelles, à la Cambre. Et, voilà, je suis originaire de Gérardmer en France. Je ne sais pas ce que tu attends de plus ?

[C] Non c'est bien, c'était plus pour récolter tes données démographiques. Quelles sont les valeurs qui te guident dans les choix que tu effectues dans ta vie de tous les jours ?

[A] En lien avec la consommation de mode ?

[C] Pas forcément, en général.

[A] En général sur le bien-être, oui un peu. Ma copine est végétarienne donc moi aussi j'essaie de m'adapter même si, pas toujours, mais j'essaie d'adopter certaines habitudes végétariennes. Voilà je ne sais pas, sinon je fais pas mal de sport régulièrement et la plupart de mon temps je la consacre à mes études, au travail.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[C] Je ne sais pas trop si ça s'applique mais je ne sais pas si tu achètes aussi des vêtements ou si tu fais que les fabriquer ?

[A] Non, non j'achète aussi.

[C] Quel est le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[A] Ouf, ben dernier achat c'est de la seconde main puisque j'achète plus que ça. Mais c'était en fripe, ce n'était pas sur internet. Finalement oui j'achète beaucoup plus en fripes, en magasin plus que sur Internet moi, personnellement.

[C] Et tu te souviens ce qu'était ce que tu as acheté ?

[A] C'était à Bruxelles, le dernier que j'ai en tête c'était un short, une jupe culotte.

[C] Et c'était un achat planifié ou tu es passé devant la friperie et tu t'es dit que tu allais y faire un tour ?

[A] Euh non, c'était pas du tout planifié, c'est rarement planifié à vrai dire en friperie. Non ouais on est rentré par hasard, on s'est dit « tiens et si on rentrait faire un tour » et on a acheté cette jupe culotte, un autre short et une chemise je crois.

[C] Quand tu réalises tes achats de vêtements ou d'articles de mode, quelles sont les principes qui te guident ? A quoi fais-tu attention ?

[A] Ben déjà pas de fast-fashion du tout. J'ai complètement arrêté d'acheter dans des maisons de fast-fashion, je me le suis interdit même et j'essaie de limiter mon entourage en essayant un peu de leur interdire aussi, leur faire comprendre. Donc ouais, majoritairement c'est de la fripe, ça va être aussi du vêtement que je vais fabriquer pour moi et essentiellement ça va être ça.

[C] Au niveau de la fast-fashion c'est parce que tu as eu une prise de conscience sur l'impact au niveau environnemental et éthique, parce que tu t'es renseigné sur ça ?

[A] Oui oui, ben dans nos études ce sont des sujets qui sont assez fréquents, on est constamment informés aussi de tout ça. On a même regardé un reportage il n'y a pas plus tard qu'hier ou avant-hier sur Zara et un peu leur fonctionnement. Donc oui c'est par rapport à l'impact sur environnemental, à leur éthique, à toute ces choses-là oui.

[C] Donc fast fashion plus du tout ?

[A] Non c'est plus du tout. Et il n'y en a pas besoin. A la rigueur, là où je serai tenté, éventuellement d'y retourner ce serait pour acheter des vêtements plus basiques, peut-être un t-shirt blanc, un t-shirt noir, choses que je ne trouve pas forcément facilement en fripes, des choses simples comme ça. Mais encore même ça j'essaie de me débrouiller en le faisant moi-même ou en trouvant des alternatives.

[C] En général, où achètes-tu tes vêtements, donc c'était plutôt friperies ?

[A] Oui du coup friperies mais du coup, majoritairement à Bruxelles et ouais comme je te le disais plus tôt j'achète rarement mes vêtements sur internet donc plus souvent en magasin. J'aime bien je pense, avoir la possibilité de les essayer aussi.

[C] Pour les friperies c'est facile aussi parce que sur Bruxelles il y en a énormément. Je ne sais pas si où tu habites en France c'est comme ça aussi et tu as l'opportunité d'aller faire les fripes aussi ?

[A] Non pas du tout. Pas du tout et mes parents habitent dans une ville assez petite et donc il y a une fripe et elle est à une bonne demi-heure de chez mes parents. Donc voilà ce n'est pas là où ils vont aller. Et même d'ailleurs, moi j'y suis allé avant-hier dans cette fripe avec des amis de la région et puis même eux, en tant que jeunes dans la région ils ne comprennent pas qu'on aille acheter ici, qu'on puisse être intéressé par des vêtements qui ont déjà été portés. J'essaie un peu de leur expliquer mais ils étaient un peu fermés.

[C] A quelle fréquence achètes-tu-des vêtements, chaussures et accessoires ?

[A] A vrai dire pas vraiment puisque nos études nous prennent énormément de temps donc c'est compliqué de planifier à l'avance, genre tel jour on va aller faire les boutiques, tel jour ça. Donc en général c'est quand on a un peu de temps, quand on y pense. Ça dépend de nos études et du temps de libre qu'il nous reste. Ou alors des fois, il nous arrive de, justement comme on fait des études de modes, de devoir acheter des vêtements et pour les analyser, les comprendre

etc. Et donc pour ça on va en fripes pour que ce soit le moins cher possible et ça peut être dans ces moment-là qu'il nous arrive de faire des achats aussi personnels.

[C] Quel part de votre budget mensuel accordes-tu à votre garde-robe ?

[A] Euh, non, non. Ben encore une fois, je vais revenir à nos études, fin voilà c'est assez cher donc le budget il va dépendre de ça. Ça va dépendre du tissu que je vais devoir acheter. Enfin voilà nos études coutent quand même un peu cher en matériel. Parfois c'est excessif. Donc le budget il est dépendant de ça aussi.

[C] Ton comportement d'achat dans ce secteur a-t-il évolué ces dernières années ? Tu m'as dit que tu achetais plus du tout de fast-fashion, est-ce que c'est récent ?

[A] ça va faire, allez depuis que je suis à Bruxelles, que j'achète beaucoup en fripes et que du coup j'ai arrêté la fast-fashion. Avant Bruxelles, je travaillais dans une boutique donc là j'avais la facilité d'acheter chez eux puisque j'avais des remises donc j'achetais quasiment plus que chez eux mais ce n'était pas de la fast-fashion. Mais du coup je dirais que ça fait 4 ans que j'achète plus de fast-fashion, 4-5 ans. Mais ça fait 3 ans que j'achète qu'en fripes.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[C] Pourrais-tu me citer les 2-3 mots qui te viennent à l'esprit pour définir le marché de la seconde main ?

[A] Je dirais Vintage, je dirais que c'est une alternative pas chère et un troisième, comment dire... Je trouve que dans la seconde main on a quand même la possibilité de trouver des pièces qui sont plus chouettes, enfin qui ont du vécu, qui ont une histoire, qui ont vraiment quelque chose quoi. Et du coup ce n'est pas en deux ou trois mots désolé [Rires].

[C] Si tu devais définir la seconde main à une personne qui ne connaît pas le concept, comment le ferais-tu naturellement ?

[A] Et ben du coup je vais recommencer en disant ça. Effectivement pour moi la seconde main c'est une manière de pouvoir chiner des vêtements avec une histoire, des vêtements un peu uniques, que tu ne retrouves pas tous les jours dans la rue. Et ce qui est bien aussi avec la seconde main c'est qu'il y a vraiment moyen de jouer avec ses vêtements, de les customiser. Même sans avoir forcément de notion de couture, il y a moyen de s'éclater à partir de certains vêtements et de les personnaliser. Et si je devais convaincre quelqu'un je dirais que... Moi souvent on me dit « oui je ne veux pas acheter ça, c'est sale, il y a des gens qui l'ont porté

avant », mais un vêtement ça se lave. Donc voilà, euh comment je voulais dire ça ? Je voulais en venir à dire que ce n'était pas forcément sale. Si on trouvait qu'un vêtement était sale, au pire on ne l'achetait pas ou on le lavait.

[C] Ok donc pour toi ce n'est pas forcément une excuse de se cacher derrière le fait que ce soit sale ?

[A] Non, non.

[C] Ok, je ne sais pas si vous avez eu des cours, sur la seconde main mais l'image de la seconde main a beaucoup évolué au cours de l'histoire. Au 20^e siècle, les acheteurs de seconde main étaient vus comme des personnes avec des revenus modestes, que penses-tu de cette affirmation à l'heure actuelle ?

[A] Je pense que ça a évolué, ça a fort évolué, ben parce que justement, je reviens à ce que je disais tout à l'heure, parce qu'aujourd'hui déjà on en voit plus et il y a vraiment la possibilité de les personnaliser aussi donc il y a plus vraiment ce côté-là comme quoi ce serait que pour les pauvres. Pour moi ça s'est complètement démocratiser et tout le monde peut porter de la seconde main, même des gens très riches, enfin toutes les classes sociales peuvent en porter.

Habitudes d'achat en seconde main

[C] Donc tu m'as dit que tu achetais plus qu'en seconde main. Mais donc tu achètes vraiment de tout, des pantalons, des hauts, des bas ?

[A] Oui, la seule chose que je n'achèterais pas forcément en seconde main ce sont les sous-vêtements. Mais les chaussures par exemple, je n'ai aucuns soucis à les acheter en seconde main. Mais ce que j'achète le plus en seconde main ce sont vraiment des pantalons, des vestes, des chemises. Des t-shirts je n'en achète pas parce que je n'en trouve pas forcément qui me plaise.

[C] Ok, donc tu m'as dit que tu achetais en friperies, parfois en ligne. Est-ce que tu vois d'autres choses ? Dépôts-vente, brocantes, vide-greniers, magasins, ...

[A] Euh oui, brocante, vide-greniers. Le jeu de balle, à Bruxelles, le marché aux puces, enfin c'est vrai que là on n'achète pas que des fringues, il y a vraiment de tout. Mais là-bas on aime bien y aller quand même. Et puis beaucoup de vide dressing, de la récupération, des amis qui font des trucs ainsi, ...

[C] Ok donc tu utilises vraiment tout ce qui est dispo autour de toi.

[A] Oui voilà j'essaie. Enfin disons que j'essaie de me renseigner ou alors, quand on m'invite à des trucs ainsi ou des trucs comme ça ben j'y participe avec plaisir.

[C] Parmi ces canaux d'achat, lequel est ton préféré et pourquoi ?

[A] Bah je dirais que ça reste la friperie. Je pense que c'est celui que j'utilise le plus fréquemment, pour les vêtements en tout cas.

[C] Pour toi, par rapport aux canaux de vente de la première main, quels sont les avantages des canaux de seconde main ?

[A] Disons que, aujourd'hui, étant vachement dans la mode, ce qui pourrait m'intéresser, autre que la seconde main ce serait d'acheter des vêtements de créateurs. Mais j'ai pas forcément les moyens donc je me tourne vers la friperie. Mais c'est vrai que si j'avais plus les moyens, je me tournerais aussi d'avantage vers les pièces de créateurs.

[C] Pour toi, par rapport aux canaux de vente traditionnels, quels sont les inconvénients des canaux de seconde main ?

[A] Allez, une fois peut-être ça m'est arrivé d'avoir un inconvénient. J'avais acheté sur Vinted cette fois-là un pantalon et je l'ai mis deux fois et il s'est très rapidement craqué. Donc oui voilà parfois il y a des risques au niveau de la qualité mais je pense qu'il était très vieux aussi donc la matière était usée et donc un rien a suffi pour qu'il craque. Et donc voilà, j'ai jamais trop pu le reporter et je ne pouvais pas non plus le réparer, il était trop abîmé. Donc ouais l'inconvénient ce serait la qualité par moment.

[C] Est-ce que tu as une fréquence à laquelle tu achètes des vêtements et des articles de mode d'occasion ?

[A] Euh non je dirais que, allez peut-être une fois par moi je me rends en fripes, sans forcément acheter à chaque fois mais j'y vais tous les mois je pense. Au moins une fois.

[C] Donc le budget tu m'as dit que tu n'en avais pas forcément ?

[A] Ouais non c'était vraiment dépendant des dépenses que j'avais à coté quoi. Et c'est ça qui est bien aussi en fripes c'est que, par exemple il y a une fripe qui s'appelle T2 qui eux font des grosses promos, parfois tout à 2€, tout à 3€ donc là mon budget il va aussi dépendre de ça. Je

vais aller en fripe à ce moment-là par exemple. Donc voilà, je vais vraiment chercher les bonnes affaires. Le budget il va aussi dépendre de ça je pense.

[C] Pour qui sont les articles que tu achètes en seconde main ? Pour toi, pour ta famille, pour offrir ?

[A] Uniquement pour moi, à la rigueur pour ma copine parce que je la connais bien et je sais ce qui lui plairait. Mais sinon, non je n'ai jamais offert à ma famille ou quoi.

[C] Parce qu'ils ont une mauvaise image de la seconde main ?

[A] Non, non, non même pas. Je pense qu'ils pourraient apprécier, c'est plus parce qu'ils sont compliqués et on n'a pas les mêmes goûts donc j'aimerais pas prendre le risque au niveau des vêtements.

[C] Y-a-t-il des articles que tu n'achèterais pas en seconde main ? Tu m'as parlé des sous-vêtements, je ne sais pas si tu vois autre chose ?

[A] Euh, ben t-shirt et moi j'aime bien les sweats à capuches mais j'en trouve rarement en seconde main. Donc ça fait partie des vêtements que je n'achète pas mais plus parce que je n'en trouve pas que parce que je ne veux pas.

[C] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat de seconde main ?

[A] Oui je pense que déjà pour une belle veste, 30€ c'est déjà pas mal. Ouais j'aurais du mal de mettre plus de 30 €.

[C] Et est-ce que pour des achats neufs tu procèderais de la même manière ?

[A] Non je pense que je pourrais procéder de manière différente. Si là on parle toujours d'une belle veste, neuve, où je sais que la qualité est là et que tout ce qu'il y a derrière c'est respectueux, là ouais je pourrais envisager de mettre peut-être un peu plus.

Thème 4 : Vinted

[C] Donc on en vient à la plateforme Vinted, que tu connais ?

[A] Ouais ouais.

[C] Est-ce que tu te souviens via quel moyen tu l'as connue ?

[A] Ouf, euh... Ben je pense que par le bouche-à-oreille et je pense que c'est arrivé très rapidement. Les gens ont commencé à en parler et voilà.

[C] Tu t'es inscrit il y a combien de temps plus ou moins sur la plateforme ?

[A] Bonne question, mais ça fait un moment.

[C] Minimum 3-4 ans ?

[A] Oui, facile.

[C] Quelles sont les raisons pour lesquelles tu as choisi de t'y inscrire ?

[A] C'était une époque ou moi je m'intéressais beaucoup aux baskets et c'est une époque où il y avait un gros gros marché autour de la revente de sneakers. Et je pense que la première fois que j'ai utilisé Vinted c'était pour des sneakers. Et je n'en ai jamais acheté sur Vinted mais j'en ai vendu.

[C] Comment décrirais-tu la plateforme Vinted à un ami ?

[A] Je dirais que c'est assez clair, que c'est pratique, que c'est sécurisé et qu'il n'y a pas à s'inquiéter. Ouais c'est assez sécurisé. Et que ça marche assez bien. Et je dirai de peut-être aussi se méfier parce que le principe de Vinted c'est de toujours négocier les prix.

Habitudes d'achat sur la plateforme

[C] T'arrive-t-il d'acheter sur Vinted ?

[A] Oui.

[C] A quelle fréquence ?

[A] Oulah, alors là c'est beaucoup plus rare. Je ne sais même pas si j'ai acheté quelque chose cette année. Donc allez, je dirais 2 fois par an.

[C] Pour qui sont les articles que tu y achètes ? Toujours pour toi ?

[A] Mhhh, j'ai acheté, mais là c'était plus de la déco et des accessoires à offrir, et pas des vêtements. Mais les vêtements, ouais en général c'est pour moi.

[C] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les canaux en fripe, y-a-t-il des raisons qui te poussent à choisir Vinted plutôt que les fripes ?

[A] A l'inverse, je dirai que j'irai plus en fripe que sur Vinted parce que je peux essayer. Parce que le vêtement je peux le voir en vrai et donc je peux tout de suite me rendre compte de la qualité, me rendre compte du sizing, ces choses-là, et que sur Vinted on ne se rend pas forcément bien compte, pas toujours. Voilà déjà deux critères majeurs.

[C] Y-a-t-il des articles que tu ne veux pas acheter sur Vinted ? Je suppose que c'est plus ou moins les mêmes qu'en fripes ?

[A] Oui, oui.

[C] Donc toi tu utilises très peu Vinted ? Tu serais plutôt 95% en friperies et les 5% restants sur Vinted ?

[A] Ouais, ouais ce serait ça.

Dimension économique

[C] Tu achètes tout en seconde main et tu as acheté sur Vinted donc maintenant comment te semble les prix pratiqués en magasin de première main ? Est-ce que ça te semble démesuré ?

[A] Dans les magasins de vêtements ?

[C] Oui les magasins de neuf, en général.

[A] Mh non, je vais dire que non. Surtout que comme je crée, j'apprends à créer du moins, les vêtements qui auraient pu me paraître chers à une époque, je trouve qu'aujourd'hui ils sont à des prix tout à fait normaux par exemple. Quand je me rends compte du temps et du travail qu'il y a derrière, je me rends compte que ce n'est pas si cher que ça pour ce que c'est.

[C] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués dans les autres canaux d'occasion ? Tu les trouves similaires aux prix des friperies par exemple ?

[A] Oui, ben surtout que sachant que sur Vinted, comme je le disais tout à l'heure, il y a cette possibilité de négocier. Donc voilà, je pense qu'on trouve un peu de tout, au niveau des prix sur Vinted ; il y a des choses très avantageuses comme d'autres qui sont peut-être un peu chères pour ce que c'est. Mais dans l'ensemble on s'y retrouve et je trouve que c'est assez similaire au prix des friperies.

[C] Tu parlais de négocier ? Le fais-tu tout le temps ?

[A] Peut-être pas tout le temps mais oui c'est vrai que quand je peux j'essaie toujours un peu.

[C] As-tu des techniques et astuces pour faire des « bonnes affaires » sur Vinted ?

[A] Moi je n'en ai pas vraiment mais mes amis arrivent toujours à trouver des choses pas chères. Ça m'étonne à chaque fois parce que je n'y arrive jamais.

[C] Plutôt parce que tu ne passes pas assez de temps sur la plateforme pour chercher ou autre chose ?

[A] Oui, peut-être que ça joue.

[C] Que penses-tu du rapport qualité prix des articles vendus sur Vinted ? Tu fais peut être un tri ?

[A] Oui, je juge la qualité, je juge la marque, évidemment ça rentre un peu en compte et voilà c'est avant tout par rapport à ça.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue

[C] Comment utilises-tu la plateforme Vinted ? Est-ce que tu es plutôt à faire des recherches spécifiques ou à regarder de temps en temps et flâner ?

[A] Alors, Vinted justement je vais plutôt m'intéresser à chercher des archives de créateurs, donc je vais chercher en tapant le nom des marques généralement.

[C] Tu utilises l'application sur mobile ou sur ordinateur ?

[A] Sur mobile.

[C] Que penses-tu de l'interface d'utilisation de Vinted ?

[A] Je trouve que c'est assez clair et assez simple. La seule fonction sur laquelle j'étais un peu déçu c'est quand tu recherches un article similaire, parfois il proposait des choses mais totalement à l'opposé, qui ne correspondaient pas à ce que je cherchais.

[C] Donc algorithme à améliorer ?

[A] Juste dans les recherches d'articles similaires oui.

[C] Au niveau des services intégrés dans la plateforme comme le paiement différé ou l'envoi de colis, cela te donne-t-il plus confiance en la plateforme et le fait d'acheter en ligne ?

[A] Oui, oui. Tout à fait. Je trouve ça assez honnête.

[C] Es-tu satisfait de la diversité du catalogue ?

[A] Je dirais que oui, il y a quand même beaucoup de choix. Il y a justement peut-être trop de choix, parfois on se perd. Mais je dirais que oui.

[C] Es-tu satisfait de la diversité des tailles disponibles sur la plateforme ?

[A] Oui, je n'ai jamais eu trop de soucis non plus.

[C] Tu m'as dit qu'en général, quand tu cherchais un article, vu la quantité d'articles, tu trouvais ?

[A] Euh oui.

[C] Comment trouves-tu les catégories et les filtres mis à disposition par Vinted ?

[A] Je pense que je ne les utilise pas souvent donc c'est compliqué de juger.

[C] Tu tapes vraiment directement dans la barre de recherche des marques que tu aimes bien en fait ?

[A] Oui souvent, c'est vraiment souvent ce que je fais.

[C] T'arrive-t-il de faire des comparaisons d'articles sur la plateforme ?

[A] Quand je tombe sur un vêtement de créateur par exemple, je vais regarder si d'autres vendeurs vendent le même ou le même mais dans une autre couleur ou quoi, là je vais comparer les prix, je vais comparer le jure, la qualité. Et voilà c'est surtout à ce niveau-là.

[C] Dans tes critères tu prends donc vraiment en compte la qualité de l'article ?

[A] Oui comme je te le disais tout à l'heure, ça m'est arrivé une fois d'avoir un vêtement qui se déchire tout de suite après réception donc maintenant je fais plus attention en tout cas.

[C] Passes-tu du temps à chercher les articles que tu souhaites acheter ?

[A] Oui quand-même. Mais en fait, comme sur Vinted, et ça ça joue pour Vinted, on a la possibilité d'y retourner facilement, j'ai assez facile de mettre juste un article en favori et de le

retrouver une semaine plus tard ou quoi. Alors qu'en fripe, si jamais il y a un truc qui me plait, je sais que demain il sera peut-être plus là donc c'est soit je l'achète maintenant soit je ne l'achète pas. Et peut-être jamais.

[C] Tes achats sur Vinted vont être plus réfléchis qu'en friperie où c'est sur le moment que tu te décides ?

[A] Oui, je pense.

[C] Comment évalues-tu cet effort de recherche ? Tu aimes bien ou c'est un peu pénible ?

[A] Non, j'aime bien.

Caractéristiques des articles achetés

[C] Quelles types de vêtements et accessoires de mode y achètes-tu ? Ce que tu as vu en magasin ? Tu m'as dit des vêtements de créateurs donc des pièces plutôt originales, uniques ?

[A] Oui, parfois que j'ai vues, pas forcément en magasin, mais des pièces que je connais. Et je m'intéresse à tout ça. Ou alors parfois je peux être surpris et tomber sur des pièces que je n'avais jamais vu et me dire « Ah tiens je ne savais pas qu'ils avaient fait ça » et là je vais être intéressé.

[C] Et est-ce que tu achètes aussi du Vintage sur Vinted ?

[A] Oui, oui.

[C] Est-ce que tu fais une différence entre le Vintage sur Vinted et en friperie ?

[A] Hmm j'ai l'impression que sur Vinted c'est beaucoup de fast fashion qui est revendu donc on retrouve souvent des vêtements de chez Zara et tout ça alors qu'en friperie c'est vraiment beaucoup moins ça.

[C] Tu parlais de customiser tout à l'heure. Sur Vinted, ça t'es déjà arrivé de customiser des pièces ?

[A] Oui, un coup j'avais acheté trois vestes en jeans, de trois jeans différents, un bleu clair, un noir et un bleu plus foncé. J'avais utilisé vraiment ces trois vestes pour refaire, donc j'ai découpé dans les trois, et j'ai refait des nouvelles vestes à partir de ces trois vestes. Ça m'arrive de faire des choses comme ça.

[C] Tu m'as dit que tu ne consommais pas du tout de fast-fashion, donc tu achètes plutôt des marques et vêtements de créateur ?

[A] Euh ouais, ouais, ouais.

[C] Et donc tu n'as pas pour habitude de les acheter en magasin neuf, vu le prix peut-être ?

[A] Oui c'est ça. Il y a juste eu une période où, avant d'arriver à Bruxelles je travaillais dans une boutique et donc là j'avais parfois accès à des jolis vêtements à bons prix et c'est le seul moment où j'ai pu acheter des beaux vêtements, enfin des vêtements de créateur en tout cas.

[C] Vinted t'a-elle fait découvrir de nouvelles marques ou de créateur que tu ne consommais pas auparavant ?

[A] Non.

[C] C'est vraiment en dehors que tu fais tes recherches ?

[A] Oui c'est vraiment en dehors. Vinted m'a peut-être permis une fois ou deux de me dire « Ah tiens, je ne savais pas que ce créateur avait fait cette chemise » par exemple, mais ça ne m'a pas fait découvrir de créateur. Non dans l'ensemble ce n'est pas Vinted qui m'a fait découvrir.

Caractère social et communautaire

[C] Trouves-tu que Vinted possède des points communs avec des réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram ?

[A] Non, je ne me suis jamais dit ça en tout cas. Je trouve que c'est quand même différent. Non, je dirais que non.

[C] Utilises-tu la messagerie instantanée sur Vinted ?

[A] Juste pour échanger mais très rapidement avec un potentiel acheteur ou moi, si je voulais acheter un article. Mais c'est tout, ça va pas plus loin.

[C] Donc je suppose que tu n'as jamais été sur le forum Vinted ?

[A] Non [Rires].

[C] Les utilisateurs de Vinted s'appellent « Vintie » entre eux, as-tu le sentiment d'appartenir à cette communauté ?

[A] Non, pas du tout.

[C] Parce que tu y vas très peu ou parce que pour toi c'est juste une plateforme ?

[A] Oui voilà c'est ça, je n'y vais pas suffisamment et puis ça ne m'intéresse pas forcément de faire partie d'une communauté. Donc voilà je ne me suis jamais attardé vraiment plus que ça sur le sujet.

Colis : logistique

[C] Que penses-tu du système d'acheminement par colis ? Au niveau du délai de livraison, des points relais autour de toi etc ?

[A] Je trouve que justement Vinted fait ça assez bien. C'est assez facile, il y a juste à imprimer le bordereau et il n'y a pas besoin d'aller payer les frais à la poste, tout est compris. Et je trouve que c'est vachement bien ça.

[C] Te fixes-tu un périmètre d'achat autour de votre position ? Fais-tu attention à la provenance de l'article ?

[A] Non, puisqu'à vrai dire je ne regarde pas plus loin donc je ne le sais jamais en fait.

[C] Penses-tu que Vinted pourrait trouver des alternatives à cet envoi par colis ?

[A] Euh ben si Vinted se rend compte que l'acheteur et le vendeur sont dans la même ville par exemple, ils peuvent, après je ne sais pas peut-être que ça existe ?

[C] ça existait à un moment, ils avaient mis un filtre avec la localisation mais ça a été enlevé.

[A] D'accord, parce que peut-être qu'une possibilité de remise en mains propres, si la personne n'est pas très loin, ça peut être chouette.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets

[C] Quel sentiment ressens-tu lorsque tu ouvres ton colis ? Plutôt positif, plutôt négatif ?

[A] Oui c'est plutôt positif, je suis content. Mais voilà après ça s'arrête là. Je suis quand même content parce que c'est un nouveau vêtement, que j'avais hâte de le recevoir etc... Mais voilà, une fois que je l'ai, je l'essaie et voilà.

[C] Tes achats sur Vinted sont-ils parfois une source d'inquiétude ?

[A] Non, en général le tracking qu'ils proposent c'est assez clair. J'ai toujours eu les informations, des informations assez précises en tout cas, par rapport aux délais de livraison, par rapport à la date à laquelle ça allait arriver, donc non je n'ai jamais été trop inquiet.

[C] Et tu as déjà eu des regrets ? Tu me parlais du jeans qui s'est craqué ?

[A] Oui, même d'autres. Ça m'est déjà arrivé d'acheter et que ce ne soit finalement pas la bonne taille et donc je les ai donnés à mon entourage.

Protection acheteur

[C] Tu as peut-être déjà eu un problème, une arnaque ?

[A] Euh non, ça non.

[C] Donc tu n'as jamais dû utiliser la protection acheteur ?

[A] Non.

[C] Serais-tu prêt à utiliser la plateforme sans protection acheteur ?

[A] Tout dépend de l'article à vrai dire. Si c'est un vêtement en dessous de 30€, je sais que c'est du Vintage, donc voilà ça ne me pose pas de problème car je sais que c'est moi qui prends le risque d'acheter un vêtement si peu cher. Mais alors si, à l'inverse, c'est un vêtement qui est vendu plus cher, là je serais content d'avoir la protection acheteur.

[C] Tu trouves peut être que ça rend plus accessible le troc que les vêtements de plus hautes valeurs ?

[A] Oui, peut-être.

Regard des autres

[C] Parles-tu de tes achats Vinted autour de toi ?

[A] Ça arrive qu'avec des amis on en parle, qu'on se dise « Ah tiens, j'ai trouvé ça la dernière fois sur Vinted » puis voilà on échange deux trois mots sur nos trouvailles mais ça ne va pas plus loin.

[C] As-tu peur du regard des autres quand tu dis que tu utilises Vinted ? Il n'y a pas de tabous ?

[A] Ah non aucun.

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique

[C] A quelle fréquence utilises-tu l'application, journalière, hebdomadaire, mensuelle ?

[A] Ouf, plutôt mensuel.

[C] C'est vraiment quand tu as quelque chose en tête ou de temps en temps ?

[A] Oui, si j'ai un truc en tête je vais me dire « Ah tiens, je vais peut-être aller regarder là avant de chercher ailleurs ». Ou alors parfois juste faire un tour par curiosité, regarder s'il y a eu des nouveautés chez des créateurs que j'aime bien, s'il y a des nouveautés qui ont été posées.

[C] Donc c'est vraiment ponctuel et pour compléter tes achats en friper etc ?

[A] Oui, tout à fait.

[C] Tu n'as jamais ressenti une certaine addiction à la plateforme ou autre ?

[A] Non jamais.

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental

[C] En règle générale, dirais-tu que vos achats sur Vinted sont impulsifs, réfléchis ou plutôt longuement réfléchis ?

[A] Réfléchis du coup.

[C] Et pourquoi ?

[A] Parce que j'ai la possibilité de retrouver l'article plus tard. Ou même d'en retrouver un similaire et donc je sais que j'ai le temps de bien réfléchir.

[C] Tu n'as pas cette pression de « Ah il ne sera plus là dans 1 jour » ?

[A] Ouais exactement.

[C] Trouves-tu que tes achats sur Vinted ont eu un impact sur ta garde-robe au niveau quantité ? Tu as plus, tu as moins ?

[A] Hmm. Je pense que ça n'a pas eu d'impact. J'ai deux petits frères dont eux récupèrent aussi beaucoup mes vêtements donc voilà, à chaque fois ça fait un peu un roulement et donc ça n'a pas eu trop d'impact sur moi.

[C] T'arrive-t-il de vendre sur Vinted ?

[A] Ouais les chaussures. Après ça m'est arrivé de vendre quelques petites pièces à droite à gauche.

[C] Avant Vinted, que faisais-tu de ce type d'articles ?

[A] J'aurais cherché à les vendre d'une autre façon.

[C] Ok donc tu n'as jamais donné à la Croix rouge avant et mtn tu ne donnes plus parce que tu peux vendre sur Vinted ?

[A] Ah non pas du tout. A l'inverse, maintenant, je donne plus facilement aux Petits Riens, à la Croix Rouge etc qu'avant pas forcément.

[C] Et donc les vêtements que tu n'utilises plus, tu aurais plus tendance à les donner à tes petits frères, à les donner aux Petits Riens et les revendre ça sera...

[A] Ouais les revendre ça sera vraiment... Soit si c'est vraiment c'est un vêtement qui a de la valeur, là je vais chercher à le revendre, mais sinon je vais plutôt le donner.

Engagement envers la consommation responsable

[C] Ici c'est la dernière partie, plutôt sur la consommation responsable. Toi tu m'as déjà dit que tu n'achetais pas en fast fashion parce que tu t'étais bien rendu compte que ce n'était pas incroyable.

[A] Oui c'est ça.

[C] Et au quotidien, fais-tu des petits gestes pour changer les choses à ton échelle ? Tu m'as dit que ta copine était végétarienne et que du coup tu consommais déjà moins de viande. Tu vois d'autres choses ?

[A] Bah je fais tout à vélo donc pas de voiture, je prends très peu les transports en commun.

[C] Trouves-tu que ces petits gestes du quotidien peuvent faire changer les choses ?

[A] Euh bah à mon échelle oui. Après je pense que je pourrais encore faire plus et je pense qu'on pourrait toujours faire plus de toute manière. Après non, je ne pense pas que ce soit suffisant pour changer les choses mais c'est un bon début. Je pense que ce sont des habitudes qui peuvent être prises par plus de personne et si c'est pris par plus de gens alors là oui ça pourrait changer les choses.

[C] Trouves-tu que ta façon de consommer a un impact sur autrui ? Trouves-tu que tu peux améliorer le bien-être des travailleurs par exemple ?

[A] Ben oui oui oui. Ça rentre en compte bien-sûr.

[C] Trouves-tu que l'industrie de la mode joue un rôle dans cette crise ? On en a déjà parlé tout à l'heure.

[A] Clairement oui.

[C] Comment caractériserais-tu ta consommation de vêtements à l'heure actuelle ? Modérée, excessive, ... ?

[A] Je dirais que c'est modéré. Non je ne dirais même d'ailleurs que je me restreins pas mal. Du à des questions de temps, de budget aussi. Mais du coup non je ne pourrais pas dire que c'est excessif parce qu'au final je n'en achète pas souvent des vêtements.

[C] Depuis quelques années, le concept de consommation responsable a fait surface, pour toi, comment définirais-tu la consommation responsable ?

[A] Ben c'est une consommation un peu plus réfléchie, je dirais. Mais je pense que ça ne s'applique pas que à la consommation de vêtement. On va peut-être faire des choix, qu'on ne faisait pas avant et on va faire d'autant plus attention à ce qu'on consomme. Et à comment on le consomme.

[C] Dans le secteur de la mode, comment traduirais-tu ce comportement responsable ?

[A] Euh au niveau de moi mes achats de vêtements ?

[C] Pas forcément, dans l'idéal disons.

[A] Euh dans l'idéal, ce serait quelqu'un qui achète un vêtement parce qu'il en a plus besoin et après pour se faire plaisir aussi, je suis tout à fait d'accord, mais ça ne sert à rien d'avoir 70 t-shirts à la maison pour en mettre que 3. Donc dans l'idéal, ce serait vraiment d'acheter soit un

vêtement parce que tu as un coup de cœur et que tu le trouves superbe et donc que tu te fais vraiment un petit plaisir. Ou alors consommer un vêtement que tu sais que tu vas porter plus d'une fois quoi.

[C] Et, trouves-tu qu'en utilisant Vinted et en achetant des articles de seconde main, tu fais preuve d'une consommation responsable ?

[A] Si quand même.

[C] Pourquoi tu penses ça du coup ?

[A] Ben c'est une bonne chose si ça permet aux gens de limiter d'acheter en fast fashion. Je trouve que c'est bien.

[C] La seconde main connaît un véritable regain de popularité ces dernières années et particulièrement ces derniers mois, qu'en penses-tu ? Est-ce que tu trouves que ça va durer ?

[A] Je trouve ça positif. Ouais je trouve ça positif. J'espère que ça va durer parce que je trouve ça assez chouette. Ouais non c'est tout.

[MOT DE CONCLUSION]

[C] Avant de clôturer cet entretien, je vais te poser 3 dernières petites questions qui reprennent globalement ce dont on vient de discuter.

[C] Vinted-a-t-elle fait évoluer ton mode de consommation ?

[A] Pas tellement.

[C] Parce que tu consommais déjà de la seconde main avant ?

[A] Oui c'est ça.

[C] Et donc vu que l'utilises comme un « à côté », ça ne t'a pas pris une grosse part de tes achats ?

[A] Non non.

[C] Vinted a-t-il changé la donne en matière de seconde main pour toi ?

[A] Vinted non. Pas plus que ça.

[C] Vinted a-t-elle modifié l'image que tu avais de la seconde main ?

[A] Euh non non.

[C] Et tu penses que globalement, ça a peut-être fait évoluer l'image de la seconde main de manière générale ?

[A] Je pense que oui. Ça a aidé à faire évoluer l'image de la seconde main Vinted.

[C] En plus positif ?

[A] Ouais en plus positif. Et il y avait aussi ce côté très pratique et facile qui je pense, a attiré un grand nombre de gens. Et de là, ils ont commencé à s'intéresser, à se renseigner et ils se sont rendu compte que finalement, c'était pas mal aussi d'acheter comme ça. Donc du coup je trouve que c'est positif.

[C] Nous sommes désormais à la fin de cet entretien. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé. Les informations que tu m'as fournies me seront précieuses.

[C] Avant que nous nous quittions, souhaites-tu ajouter quelque chose qui n'aurait pas été abordé jusqu'à présent ?

[A] Non. J'espère que ça t'aura aidé.

[C] En te remerciant une dernière fois, passe une bonne journée.

Informant n° 16

Christine

10 juillet 2022

[DEBUT DE L'ENTRETIEN]

Présentation du contexte de l'étude

[CC] Tout d'abord, merci d'avoir accepté cet entretien. Je m'appelle Coraline et je suis étudiante en Master 60 en Sciences de Gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je réalise une étude sur les habitudes d'achat des Belges en matière de vêtements et d'articles de mode. Pour collecter des données à ce sujet, je réalise des entretiens. Cela devrait durer environ 1 heure. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésite pas à réagir spontanément et à me demander des précisions quand tu en ressentiras le besoin. Bien entendu, tes réponses resteront confidentielles et ne seront pas partagées en dehors du cadre de ce travail.

[CC] As-tu des questions sur le déroulement de cet entretien ?

[CM] Non je n'ai pas de questions.

[CC] Avant que nous commencions, acceptes-tu que j'enregistre notre discussion ? Cela me permettra de me concentrer sur notre discussion et la rendra plus fluide.

[CM] Oui.

Thème 1 : A propos de vous

[CC] Pourrais-tu te présenter en quelques mots ?

[CM] Marin Christine, 55 ans, mariée, trois enfants.

[CC] Et tu as fait quoi comme étude, tu travailles où ?

[CM] Comme études, j'ai fait ingénieur chimiste et des industries agricoles et je travaille à l'agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire.

[CC] Quelles sont les valeurs qui te guident dans les choix que tu effectues dans votre vie de tous les jours ?

[CM] Des valeurs... Hmm. Je dirai l'équilibre, la justesse, l'équité.

Thème 2 : Habitudes d'achat dans le secteur de la mode

[CC] Quel est le dernier achat que tu as réalisé dans le secteur de la mode ?

[CM] *En général moi j'achète quand c'est en soldes. J'ai acheté un manteau à Pâques quand c'était à 30% en avril à Pointcarré.*

[CC] C'est ton dernier achat ça ?

[CM] *Dans les magasins traditionnels oui.*

[CC] Et vraiment le dernier ?

[CM] *Mon dernier c'est un pantalon ligné en toile sur Vinted.*

[CC] Et c'était un achat planifié ?

[CM] *Euh... Pas nécessairement planifié.*

[CC] Et donc c'était pour toi ?

[CM] *Oui.*

[CC] Quand tu réalises tes achats de vêtements ou d'articles de mode, à quoi fais-tu attention ?

[CM] *Ben la qualité. La qualité du tissu, de la coupe.*

[CC] En général, où achètes-tu tes vêtements, chaussures et accessoires ?

[CM] *Poincarré, Delcambre, un Jour Ailleurs. Euh. Mes chaussures c'est toujours chez Delcambre. Pointcarré, Un Jour Ailleurs, c'est principalement ça.*

[CC] Et pour quelles raisons ?

[CM] *Pour le choix et le rapport qualité – prix.*

[CC] Tu achètes souvent en solde ?

[CM] *Oui.*

[CC] Jamais en prix plein ?

[CM] *Non.*

[CC] A quelle fréquence achètes-tu des vêtements, chaussures et accessoires ?

[CM] Dans les magasins, c'est souvent quand il y a des promos. Je ne sais pas, je dirai 3 fois, ou 4 mois par an max.

[CC] Tu entends quoi par promos ?

[CM] Ben tu n'as pas toujours des soldes, il y a aussi des promos de printemps. Des achats couplés etc.

[CC] Donc c'est les soldes d'été, d'hiver et entre les deux quoi ?

[CM] Oui parfois tu as des trucs en avril avec des promos.

[CC] Qu'achètes-tu le plus souvent ?

[CM] Des pantalons.

[CC] Parce que tu les abîmes plus vite ?

[CM] Euh oui.

[CC] Quel part de votre budget mensuel accordes-tu à ta garde-robe ?

[CM] Euh non.

[CC] Ça varie en fonction du mois ?

[CM] Euh oui. Je n'ai pas de budget mensuel.

[CC] Ton comportement d'achat dans ce secteur a-t-il évolué ces dernières années ?

[CM] Ben oui. J'achète plus sur Vinted pour autant que ce soit des vêtements de marque et de qualité. Pas des vêtements de Zara, C&A et des choses comme ça.

[CC] Et pourquoi cela a changé ?

[CM] Parce que tu trouves sur Vinted quand même de belles pièces à un prix moins cher que les soldes.

[CC] Donc pour le prix principalement ?

[CM] Le prix et des articles de qualité pour un prix correct. Allez, pour un prix avantageux.

Thème 3 : La seconde-main dans le secteur de la mode

[CC] *Ok, maintenant, je vais te montrer un petit extrait de Sept à Huit Life. Le reportage parle de Carole, qui achète tout d'occasion. Et pour les vêtements, elle fait comme ça.*

[EXTRAIT VIDEO SEPT A HUIT LIFE 5 JUIN 2022]

[CC] Voilà. Toi que penses-tu de cet extrait ? De Carole et son comportement ?

[CM] *Cela lui permet de faire des économies. Par contre, elle achète encore beaucoup puisqu'elle donne pour ré-acheter de pièces donc elle n'est pas nécessairement économe.*

[CC] Tu trouves que le fait de donner et racheter ce n'est pas économe ?

[CM] *Ben cela dépend. Si tu achètes tout le temps, ce n'est pas mieux. Si au lieu d'acheter une pièce, tu en achètes dix.*

[CC] Donc toi, tu ne pourrais pas faire comme Carole ?

[CM] *Euh non. En général, mes vêtements, je les use ou je ne sais plus les mettre.*

[CC] Pourrais-tu me citer les 2-3 mots qui te viennent à l'esprit pour définir le marché de la seconde main ?

[CM] *Euh... Il y a de tout en seconde main. Il y a des belles pièces et il y a des trucs qui ne sont pas bien. Euh, c'est un choix au niveau des articles, c'est à toi à choisir.*

[CC] Donc tu dirais « choix, tri » ?

[CM] *Ouais.*

[CC] Si tu devais définir la seconde main à une personne qui ne connaît pas le concept, comment le ferais-tu ?

[CM] *C'est donner une nouvelle vie à des vêtements que tu ne sais plus mettre tout en ayant un prix abordable pour des vêtements si tu fais de l'économie circulaire.*

[CC] L'image de la seconde main a beaucoup évolué au cours de l'histoire. Au 20^e siècle, les acheteurs de seconde main étaient vus comme des personnes avec des revenus modestes, que penses-tu de cette affirmation à l'heure actuelle ?

[CM] *Bah quand mes enfants étaient petits j'achetais déjà en seconde main des vêtements chez Cotontige. Ça fait 25 ans.*

[CC] Donc ça fait longtemps que tu consommes en seconde main ?

[CM] Bah pour mes enfants, j'achetais toujours en seconde main. Ça grandit tellement vite que tu as des trucs super beaux, que tu as à un prix très abordable.

[CC] Et du coup pour revenir à la question, tu penses que les mentalités ont évolué ?

[CM] ce n'est pas nécessairement pour les revenus modestes car tu as des boutiques de seconde main avec des articles de luxe hein. Donc la mentalité a quand même évolué par rapport aux 25 dernières années. Cela dépend aussi des pièces qui sont dans le magasin. Si tu as un magasin type Emmaüs, souvent c'est pas des vêtements de marque. Et en seconde main, tu peux avoir différentes qualités. Si tu as des vêtements de grands couturiers en seconde main tu ne les auras pas au prix d'un vêtement C&A quoi. Mais bon parfois ça permet d'avoir la mode accessible pour les gens qui ont des revenus plus faibles.

[CC] Donc c'est toujours vrai mais cela a quand même évolué alors ?

[CM] oui

Habitudes d'achat en seconde main

[CC] Et donc toi, tu achètes des articles en seconde main. Depuis quand plus ou moins ?

[CM] Depuis plus de 20 ans.

[CC] Donc depuis que tu as eu des enfants ?

[CM] Oui.

[CC] Donc la raison qui t'a fait adopter la seconde main c'est trouver des vêtements pour tes enfants, pas trop chers et de bonne qualité ?

[CM] Oui.

[CC] Qu'est-ce que tu achètes en seconde main ?

[CM] Des vêtements mais on peut acheter parfois un peu de tout. Aux brocantes de la vaisselle, vêtements, des meubles,..

[CC] Où achètes-tu tes articles de seconde main ?

[CM] Dans les brocantes, les magasin type « Troc », les magasins de vêtements avec un département de seconde main type « Cotontige »

[CC] Tu ne vas jamais dans les friperies ?

[CM] Non.

[CC] Parmi ces canaux d'achat, lequel est ton préféré et pourquoi ?

[CM] Euh. Non pas nécessairement. Ça peut être en e-commerce ou dans un magasin physique aussi.

[CC] Y-a-t-il un canal particulier de seconde main que tu n'utilises pas ? Tu m'as dit que tu utilisais les les dépôts-vente, les brocantes, les sites de vente de particulier à particulier. Est-ce que tu vas dans les friperies ou les magasins particuliers associatifs ?

[CM] Pas dans les friperies. Un petit peu à la Ressourcerie mais je n'ai jamais acheté grand-chose.

[CC] Pourquoi ?

[CM] Parce que je ne trouve pas ce qui me plaît. Il faut vraiment tomber sur ce qui t'intéresse. Parfois il y a de belles choses mais j'ai déjà tellement de choses.

[CC] Pour rapport au neuf, quels sont les avantages des canaux de seconde main pour toi ?

[CM] le prix. Tu as une meilleure qualité pour les articles de marque avec un prix raisonnable. Quand tu commandes par internet, il ne faut pas s'occuper d'aller chercher le colis donc la facilité de livraison des colis.

[CC] E quels sont les inconvénients des canaux de seconde main ?

[CM] Les frais de transport quand tu achètes en ligne et les frais de la plateforme sur Vinted. Parfois tu as des vices cachés que l'on ne voit pas directement mais après. Et l'absence de garantie comparé au neuf.

[CC] A quelle fréquence réalises-tu des vêtements et des articles de mode d'occasion ?

[CM] c'est variable, cela dépend de ce qui me plaît. Cela dépend de ce dont j'ai besoin selon les saisons. S'il y a quelque chose qui me plaît je vais l'acheter et puis après pendant 1 mois je n'achèterais rien.

[CC] Et si tu devais dire une fréquence ?

[CM] Environ 1 fois par mois.

[CC] Quel budget dépenses-tu en seconde main mensuellement pour ce type d'articles ?

[CM] Je n'ai pas vraiment de budget. Cela dépend de l'article et des besoins.

[CC] Et es-ce que tu as un prix maximal que tu acceptes de donner pour un article d'occasion pour les vêtements ?

[CM] En général, 20 euros. C'est rare que je mette plus de 20 euros pour une pièce d'occasion.

[CC] Y a-t-il une raison particulière ?

[CM] C'est un montant que je trouve acceptable pour un article d'occasion car ce n'est plus du neuf quoi. Je peux donner plus pour un coup de cœur mais c'est assez rare. Parce que quand tu les achètes en soldes et qu'ils sont à 70 %, ça te revient à 25-30-40 euros max la pièce donc je ne vais pas donner plus en occasion.

[CC] Donc tu as toujours l'idée des 70% en tête et tu veux que ce soit inférieur à 70% car c'est d'occasion ?

[CM] Ouais.

[CC] Donc tu considères un ratio par rapport à la remise possible aux soldes ?

[CM] Ouais.

[CC] Pour qui sont les articles que tu achètes ?

[CM] Souvent pour moi, un peu pour mon mari ou pour mon fils aussi.

[CC] Mais pas de cadeaux ?

[CM] Non, j'ai juste offert des bavettes pour bébé à ma nièce.

[CC] Donc c'est toujours pour la famille proche. Pourquoi tu n'offrirais pas de cadeau d'occasion à d'autres gens ?

[CM] Bah si pourrais mais pas pour les vêtements car c'est difficile de choisir déjà en neuf pour quelqu'un d'autre et il n'y a pas de possibilités d'échanges. Mais je pourrais offrir des articles inertes comme des meubles etc.

[CC] Y-a-t-il des articles que tu n'achèterais pas du tout en seconde main dans les vêtements ?

[CM] *Ah, les chaussures, je trouve que c'est mieux d'acheter neuf car ton pied est déformé dans les chaussures. Sauf si ce sont des chaussures qui n'ont pas été mises mais tu ne sais pas à l'avance sur base des photos, c'est parfois un peu trompeur. Les sous-vêtements, je trouve que c'est mieux d'acheter des neufs.*

[CC] Au niveau hygiène alors ?

[CM] *Oui.*

Thème 4 : Vinted

[CC] Et donc tu m'as dit que tu achetais sur Vinted, via quel moyen tu as connu la plateforme Vinted ?

[CM] *Par ma fille.*

[CC] Et es-tu membre de la plateforme ?

[CM] *Non.*

[CC] Quelles sont les raisons pour lesquelles tu as choisi de ne pas vous y inscrire ?

[CM] *Parce que je passe commande via ma fille.*

[CC] Et pourquoi tu procèdes comme ça ? Tu as peur de la sécurité de paiement ?

[CM] *Bah la sécurité de paiement peut-être et puis je ne vois pas trop l'intérêt d'avoir un compte.*

[CC] Tu préfères utiliser la plateforme juste en faisant des recherches d'articles ?

[CM] *Oui c'est ça.*

[CC] Et comment décrirais-tu la plateforme Vinted à un ami ?

[CM] *C'est une plateforme d'échanges et de ventes d'articles, surtout des vêtements mais on peut trouver de la vaisselle et un peu de tout. Tu as aussi des articles pour les animaux. Ça met en contact les particuliers mais il y a aussi des professionnels sur Vinted.*

Habitudes d'achat sur la plateforme

[CC] Donc ça t'arrive d'acheter sur Vinted ?

[CM] *Oui.*

[CC] A quelle fréquence ?

[CM] Une fois par mois. Ça dépend des articles qui m'intéressent.

[CC] Parce que parfois il y a beaucoup d'articles qui arrivent en même temps ?

[CM] Oui et puis il n'y a plus rien pendant un moment.

[CC] Pour la seconde main, tu m'as dit que tu achetais pour toi et ta famille propre. Est-ce que c'est pareil pour Vinted ?

[CM] Oui c'est pareil.

[CC] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les canaux du neuf, est-ce que tu vois des avantages à Vinted ?

[CM] J'ai dit la qualité. Mais il faut trier sur Vinted. Tu dois prendre des articles de marque et puis te mettre une limite au niveau du prix. J'achète souvent la marque Un jour ailleurs car leurs produits me tombent bien et la marque va bien quoi. Et ils sont de bonne qualité. Mais si je ne connais pas la marque, je n'achèterai pas.

[CC] Donc tu achètes toujours des vêtements de marque que tu as déjà acheté en neuf ou que tu as déjà essayé en neuf et que tu sais que ça ira ?

[CM] Oui.

[CC] Toujours des vêtements de marque, pas de vêtements de la fast fashion ?

[CM] Non.

[CC] Donc niveau avantage, tu dirais un meilleur rapport qualité prix.

[CM] Oui, avec un budget maximum d'à peu près 20 euros, ce n'est pas à 1 ou 2 euros près mais tu as, pour autant que l'article soit en bon état, ça te fait à peu près un produit qui est en solde à 70% quoi. Tu as un article qui est de très bonne qualité et où tu n'as peut-être pas autant de choix en neuf à la fin des soldes quoi.

[CC] Donc plus de choix par rapport à ce qu'il y aurait en magasin à la fin des soldes ?

[CM] Ben avec des réductions de 70% oui. A ta taille. Parce que tu dois trouver à ta taille quoi, si tu n'as pas une taille standard. Pour les petites tailles 36-38, tu trouves beaucoup quoi par rapport aux tailles 42-44 où tu as peut-être moins de choix.

[CC] Et donc tu trouves que sur Vinted, il y a plus de choix ?

[CM] Bah il y a plus de 36-38 donc des petites tailles que des tailles un peu plus grandes quand même.

[CC] Par rapport à l'offre disponible et aux conditions de vente dans les autres canaux d'occasion comme les dépôt-ventes, les friperies etc, est-ce que tu vois des avantages à Vinted ?

[CM] Hmm. Bah un inconvénient c'est que tu ne vois pas l'article, tu vois juste des photos. Et les photos sont parfois trompeuses quoi. Il faut voir la fiabilité du vendeur.

[CC] Tu regardes toujours les évaluations du vendeur ?

[CM] Ouais je regarde les évaluations sur le vendeur. Si le vendeur est sérieux, les descriptions sont correctes et les défauts éventuels sont mentionnés clairement dans la description de l'article. Mais si le vendeur n'est pas sérieux, les photos peuvent être manipulées. Donc ça c'est un inconvénient par rapport au physique, où on voit l'article en vrai et où tu peux voir l'article sous toutes ses coutures et où tu peux juger directement les qualités et défauts de l'article. Bien que tu ne voies pas toujours tout mais tu as déjà un aperçu visuel sans avoir le biais du vendeur.

[CC] Des cadeaux sur Vinted, tu en n'as jamais acheté ?

[CM] Non.

[CC] Pour les mêmes raisons que précédemment ?

[CM] Oui.

[CC] Par rapport à ce que tu ne veux pas acheter d'occasion en général donc les chaussures et les sous-vêtements, est-ce que c'est pareil pour Vinted ?

[CM] C'est pareil pour Vinted.

[CC] Et donc pour les désavantages par rapport au neuf, tu m'as dit le fait que tu ne pouvais pas analyser le vêtement, le voir, est-ce que tu vois autre chose ?

[CM] Ben les couleurs des photos ne sont pas toujours représentatifs des vraies couleurs du produit. Puis tu n'as pas la qualité du tissu non plus. Parfois tu as des photos des étiquettes mais parfois certains vendeurs ne mettent pas. Ou ne mettent pas les dimensions. Quand les vendeurs mettent les dimensions, ça te permet de mieux apprécier si ça te va ou pas.

[CC] Et donc tu demandes toujours les dimensions ?

[CM] Euh souvent oui mais pas toujours.

[CC] Tu demandes quand tu sais peut-être que c'est quelque chose de plus cintré ?

[CM] Oui voilà. Et ça tu le vois en magasin physique, tu peux essayer tandis qu'en magasin virtuel tu ne sais pas essayer. Donc tu n'es pas sûr que l'article que tu as commandé va t'aller quoi. A moins que tu commandes vraiment une marque où tu sais ta taille. Donc parfois c'est quand même délicat de commander quand tu ne connais pas la marque.

[CC] Et toi tu ne le fais pas du coup ?

[CM] Non. Sauf si c'est pour compléter un lot et que l'article est à bas prix. Mais ça ne sera jamais l'article principal.

Dimension économique

[CC] Au niveau du budget, tu m'as dit que tu n'en avais pas forcément. Mais si tu devais estimer le % de vêtement que tu achètes en neuf et le % de vêtements que tu achètes d'occasion sur 100%.

[CM] Dernièrement, j'ai acheté beaucoup sur Vinted. Je dirais 80 % sur Vinted et 20 % en magasin neuf. Mais avant, c'était plutôt l'inverse – 20/80

[CC] Depuis quand t'achètes plus sur Vinted ?

[CM] Depuis cette année.

[CC] Et pourquoi ta consommation a évolué ?

[CM] Je trouve qu'il y a parfois de belles choses à un prix abordable sur Vinted. C'est finalement plus intéressant pour autant que tu aies un prix correct quoi.

[CC] Achètes-tu des vêtements d'occasion ailleurs que sur Vinted ?

[CM] Pour moi non. Mais quand mes enfants étaient petits j'achetais en magasin.

[CC] Y-a-t-il une somme maximale que tu accepterais de mettre pour un achat sur la plateforme ?

[CM] La même somme maximale que tout à l'heure donc 20 euros par pièce.

[CC] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués en magasin de première main ?

[CM] Quand c'est les prix pleins en magasin, je trouve que c'est assez cher par rapport à Vinted mais quand tu bénéficies de remise comme pendant les soldes, c'est un peu plus cher que Vinted mais ça reste accessible quoi. Mais ça dépend de si tu achètes à -30%, -40% ou -50% quoi.

[CC] Mais tu n'achetais déjà que rarement en prix plein ?

[CM] Rarement en prix plein.

[CC] Vraiment pour des occasions ?

[CM] Oui pour une occasion spéciale autrement j'achète rarement en prix plein.

[CC] Maintenant que tu achètes des vêtements sur Vinted, comment te semble les prix pratiqués dans les autres canaux d'occasion comme les friperies, etc ?

[CM] Je crois que sur Vinted cela peut être plus cher qu'en friperie car c'est le vendeur qui fixe les prix et certains demandent trop cher pour les pièces de seconde main. Mais alors je n'achète de toute façon pas. Pour acheter au même prix que dans les magasins neufs, cela n'en vaut pas la peine.

[CC] Donc tu te fixes ton rapport qualité prix et tu ne vas jamais au-dessus ?

[CM] Ouais.

[CC] Est-ce que tu discutes du prix avant d'acheter un article ?

[CM] Non pas vraiment.

[CC] As-tu des techniques et astuces pour faire des « bonnes affaires » sur Vinted ?

[CM] Ben il faut regarder régulièrement ce dont on a envie.

[CC] Donc checker le flux de vêtements ?

[CM] Ça dépend. Il faut se fixer des marques. Et regarder ce qui sort pour ces marques-là qui te plaisent. Mais pas regarder tout autrement tu achètes tout le temps. Il faut se mettre un peu des limites.

Fonctionnement de la plateforme + catalogue

[CC] Et donc comment utilises-tu la plateforme ? Par recherche spécifique ou plutôt flaner ?

[CM] Non des recherches spécifiques.

[CC] Tu mets quoi comme filtre alors ?

[CM] La marque ou alors le membre où j'ai déjà acheté et je regarde ce qu'il y a.

[CC] Tu utilises l'application sur PC ou téléphone ?

[CM] Principalement sur téléphone, parfois sur pc mais plus rarement.

[CC] Comment tu trouves l'application ?

[CM] C'est assez facile pour autant que tu aies du réseau.

[CC] Et pour toi, les fonctionnalités sont suffisantes ?

[CM] Euh non c'est suffisant. Parfois, quand tu tries par ordre d'ajout, ce n'est pas toujours exact je trouve. Tu as parfois des publications plus anciennes qui viennent s'insérer dans les publications plus neuves.

[CC] Que penses-tu des services intégrés dans la plateforme comme le paiement différé ou l'envoi de colis ?

[CM] Pour le paiement, c'est mieux de valider sa commande quand on l'a reçu et que le vendeur reçoive l'argent quand le vendeur a son colis. C'est quand même une sécurité par rapport à la plateforme quoi. Tu peux quand même avoir des litiges mais c'est quand même plus sûr de pouvoir valider à la réception quoi.

[CC] Et s'il n'y avait pas ça, tu utiliserais quand même la plateforme ?

[CM] Euh. Moi à mon avis. Il y aurait plus d'arnaque. Quoi que tu as déjà des arnaques sur Vinted.

[CC] Comment trouves-tu le système d'envoi des colis ?

[CM] ça va. C'est assez facile. Tu fais ton colis et voilà. il faut juste bien emballer le colis surtout pour les articles fragiles. Mais quand c'est bien emballé, ça arrive en entier quoi. Et puis certains transporteurs sont plus fiables que d'autres quoi. Notamment UPS par rapport à Mondial Relay.

[CC] Que penses-tu de la diversité du catalogue ?

[CM] Je ne vois pas ce qu'il pourrait y avoir de plus. Il y a même déjà tellement de choses que c'est parfois trop.

[CC] Es-tu satisfait de la diversité des tailles disponibles sur la plateforme ?

[CM] Parfois ce n'est pas bien indiqué les tailles. Entre les S, M, L,... En fonction des marques ça ne correspond pas aux mêmes tailles. Et puis par exemple, les tailles 3 ou 4, il y en a qui mettent ça en taille 40 et en réalité c'est plutôt du 44. Donc c'est pas toujours... Mais si tu as les mesures, ça te permet de savoir. Je trouve ça bien les vendeurs qui mettent déjà les mesures.

[CC] Pour pas que tu ne doives demander ?

[CM] Oui.

[CC] Trouves-tu toujours ce que tu cherches la plateforme ?

[CM] C'est-à-dire ?

[CC] Bah quand tu as une idée en tête.

[CM] Pas nécessairement. Quand je cherche, parfois je ne trouve pas ce que je veux et de temps en temps je trouve un truc qui me plaît quoi.

[CC] Tu ne vas jamais avec une idée précise d'article ?

[CM] Non je cherche plutôt dans une catégorie et pas un article bien précis. Par exemple un pantalon mais sans forcément avoir une idée précise au départ de la couleur et du type.

[CC] Et quand tu ne trouves pas, est-ce que tu vas changer ta recherche initiale ?

[CM] Euh ouais.

[CC] Et tu ne vas pas aller acheter en neuf ?

[CM] Euh non.

[CC] Comment trouves-tu les catégories et les filtres mis à disposition par Vinted ?

[CM] Parfois c'est mal classé par taille par le vendeur au départ. Et si tu prends un filtre parfois ce n'est pas toujours bien détaillé dans le filtre. Donc tu es mieux parfois de ne pas mettre de filtre et avoir du tout venant et de faire le tri toi-même. Parce que les filtres ne sont pas toujours pertinents.

[CC] Pertinents dans quel sens ?

[CM] Dans le sens où les gens trient mal leurs articles.

[CC] Et donc tu pourrais trouver l'article dans une catégorie alors que tu le cherchais dans une autre ?

[CM] Ouais.

[CC] Est-ce que tu fais des comparaisons d'articles sur la plateforme ?

[CM] C'est-à-dire ?

[CC] Tu cherches plusieurs fois le même article et tu prends le moins cher ?

[CM] Ben je regarde quand même le prix mais il y a quand même la qualité et puis parfois pour les lots. Parfois dans le dressing, il y a autre chose d'intéressant et ça permet parfois d'avoir des réductions supplémentaires et ça vaut parfois la peine.

[CC] Ok donc tu ne fais pas forcément de comparaison mais tu essaies de faire des lots pour avoir des réductions ?

[CM] Oui et puis bénéficier d'un tarif d'envoi réduit. Parce que si tu achètes tout à la pièce, les frais de port ça revient parfois assez cher.

[CC] Passes-tu du temps à chercher les articles que tu souhaites acheter sur la plateforme.

[CM] Hmm non.

[CC] Est-ce que tu as une idée de combien de temps tu peux chercher un article.

[CM] Environ une demi-heure par jour. Cela dépend des périodes.

[CC] Et cet effort de recherche, tu le trouves comment ? Pénible,... ?

[CM] Oh non, c'est ludique. C'est relaxant, distrayant.

[CC] Et tu utilises quand plutôt la plateforme ?

[CM] Le soir devant la télévision.

Caractéristiques des articles achetés

[CC] Donc sur Vinted tu m'as dit que tu achetais plutôt des vêtements. Pas de chaussures.

[CM] Ouais non, pas de chaussures, pas de sous-vêtements.

[CC] Quand tu cherches les articles que tu souhaiterais acheter, les critères tu m'as dit des marques de qualité,...

[CM] Oui.

[CC] Est-ce que tu vois d'autres critères ?

[CM] Un prix maximum de 20 euros. La marque. L'état de l'article et la fiabilité du vendeur.

[CC] Et quand tu achètes, es-tu motivée par un besoin spécifique, est-ce pour suivre les nouvelles tendances ou encore par envie de compléter ta garde-robe ?

[CM] Pour compléter la garde-robe ou un besoin. Pas pour une tendance car je ne suis pas vraiment à la mode.

[CC] Donc c'est plus quand tu as besoin de racheter des nouveaux vêtements ou quand tu en veux des nouveaux ?

[CM] Oui quand j'ai envie de changer et d'avoir des nouvelles choses.

[CC] Recherches-tu des vêtements que tu as repéré en magasin ?

[CM] Non.

[CC] Cherches-tu des pièces uniques ou originales ?

[CM] Non, je reste sur les marques que je connais.

[CC] Cherches-tu des pièces Vintage ?

[CM] Non.

[CC] Achètes-tu des vêtements qui te rappellent des souvenirs particuliers ?

[CM] Non.

[CC] Cherches-tu à racheter des pièces que tu possédais déjà mais qui sont abîmées ?

[CM] Non.

[CC] Achètes-tu des pièces dans le but de les customiser par la suite ou pour récupérer le tissu ?

[CM] Non.

[CC] Quels sont tes impératifs sur l'état des articles achetés ?

[CM] Cela doit être en très bon état ou à l'état neuf, avec ou sans étiquette.

[CC] Tu ne vas jamais en dessous ?

[CM] Non.

[CC] Pour être sûre que ?

[CM] Pour être sûre que ce soit dans un état minimum quoi. Tu avais des chaussures, elles étaient à 1 euro dans un état satisfaisant mais elles étaient toutes usées quoi. Alors ça ne sert à rien, autant les mettre directement à la poubelle. Je ne vois pas trop l'intérêt quoi. Certains articles usés ne devraient pas être mise en vente. Les articles devraient être au moins en bon état pour être vendus sur Vinted. Parce qu'alors c'est vraiment la société de consommation avec le fait d'acheter des pièces en mauvais état, les mettre deux ou trois fois puis les jeter. Ce n'est pas trop écologique.

[CC] Oui tu n'as pas la durabilité derrière.

[CC] Tu m'as dit que tu achetais que des vêtements de marque que tu connaissais déjà dans le neuf. Lesquelles ?

[CM] Un jour ailleurs, Saint-Hilaire

[CC] Avais-tu l'habitude d'acheter ces marques dans les canaux du neuf ?

[CM] *Oui pour UJA mais les magasins en Belgique sont fermés.*

[CC] Avais-tu l'habitude d'acheter ces marques dans d'autres canaux d'occasion ?

[CM] *Non.*

[CC] Quelle part de tes achats sur Vinted représente les articles de marque ?

[CM] *Je dirais 95 % d'articles de marque.*

[CC] Vinted t'a-t-elle fait découvrir de nouvelles marques que tu ne consommait pas auparavant ?

[CM] *Non. Je ne regarde pas les marques que je ne connais pas parce que si ça tombe ça ne va pas. **Parce qu'un des freins, c'est le fait que tu ne saches pas essayer quoi.** Et parfois ça peut t'aller mais parfois ça ne te va pas quoi.*

[CC] Oui et puis tu ne peux pas renvoyer quoi.

[CC] La plateforme est-elle un moyen de te permettre d'acheter des articles que tu ne pouvais pas acheter en neuf comme du luxe ou des magasins non présents en Belgique ?

[CM] *Oui pour les articles UJA étant donné que les magasins sont fermés en Belgique.*

Caractère social et communautaire (Motivation sociale et communautaire)

[CC] Trouves-tu que Vinted possède des points communs avec des réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram ?

[CM] *Euh non. Je ne suis pas sur les réseaux sociaux.*

[CC] Utilises-tu la messagerie instantanée sur Vinted ?

[CM] *Non parce que j'achète via ma fille.*

[CC] Savais-tu qu'il existait un forum sur Vinted ?

[CM] *Euh oui, je l'ai vu mais je n'en sais pas plus.*

[CC] Les utilisateurs de Vinted s'appellent « Vintie » entre eux, as-tu le sentiment d'appartenir à cette communauté ?

[CM] Euh non.

[CC] Et donc tu n'as jamais fait de rencontre ?

[CM] Euh non.

[CC] Parce que tu n'es là que pour acheter ?

[CM] Oui pour moi c'est un site d'achat et de vente.

Colis : logistique (Utilité fonctionnelle + impact environnemental)

[CC] Que penses-tu du système d'acheminement par colis ?

[CM] Ben c'est un des seuls moyens hein.

[CC] Tu ne vois rien d'autre ?

[CM] C'est déjà des livraisons par points relais donc c'est déjà bien. Mais bon c'est quand même très polluant pour la livraison surtout si tu achètes juste une pièce. Tu as beaucoup de frais de port, c'est très polluant. Ou alors tu dois rassembler chez un membre plusieurs pièces que tu aimes bien quoi. Mais c'est parfois difficile.

[CC] Et est-ce que tu te fixes un périmètre d'achat autour de ta position ?

[CM] J'achète plus en France.

[CC] Parce que c'est là que tu trouves tes articles, tu ne fais pas forcément attention ?

[CM] Bah je n'achèterai pas en Italie ou au Danemark par exemple. Les tailles ne sont déjà pas pareilles en Italie, les tailles sont beaucoup plus petites. Et tu as la barrière de la langue même si tu as la traduction.

[CC] Au niveau de la localisation des points relais autour de toi, tu en penses quoi ?

[CM] Bah il y en a dans un rayon proche.

Sentiment à l'ouverture des colis + inquiétudes/regrets (

[CC] Quel sentiment ressens-tu lorsque tu ouvres un colis ?

[CM] Je suis surprise parfois. Une bonne ou une mauvaise surprise.

[CC] Et est-ce comparable au sentiment que tu ressens lorsque tu achètes du neuf en ligne ?

[CM] Non, j'achète peu sur internet en général.

[CC] Et est-ce que tu as déjà été déçue à l'ouverture d'un colis ?

[CM] Hmm déçue... Par certains articles peut-être mais pas par l'ensemble du colis. Souvent tu achètes une pièce car c'est une pièce qui t'intéresse et puis il y a peut-être des pièces que tu achètes pour faire un lot. Et il y a peut-être des pièces que tu aimes mieux que d'autres.

[CC] Et est-ce que tes achats sont parfois une source d'inquiétude ?

[CM] Non parce qu'il faut se mettre des limites aussi dans son budget.

[CC] Et est-ce que tu ressens peut-être du stress à l'idée que l'article ne soit pas conforme ?

[CM] Non, si tu dois te stresser pour ça... [Rires]

[CC] Et est-ce que tu as peur que les articles ne puissent pas durer dans le temps ? Après tu m'as dit que tu achetais des marques que tu sais qu'elles vont durer ?

[CM] Oui c'est ça.

[CC] Et est-ce que ça t'ait déjà arrivé de recevoir un article avec une odeur particulière ?

[CM] Non. Je n'ai jamais eu ça.

[CC] Et est-ce que tu as déjà regretté un achat sur Vinted ?

[CM] Non parce que je mets une limite par rapport au prix donc même s'il y a un truc qui n'est pas vraiment comme tu le pensais, ça coûte pas cher. Ce n'est pas un gros montant quoi.

[CC] Et est-ce que

Protection acheteur

[CC] As-tu déjà rencontré un problème sur cette plateforme ?

[CM] Un problème ?

[CC] Oui, une arnaque, une perte de colis, ...

[CM] *Non mais j'ai déjà vu des trucs sur les arnaques sur la plateforme. Il y avait une fois un truc où les gens reprenaient des photos pièces de certains dressings et ils les mettent à très bas prix, et les profils sont sans évaluation.*

[CC] Oui mais là c'est les gens qui signalent ça et pas la plateforme ?

[CM] *Ouais c'est ça.*

[CC] Et ça tu trouves que la plateforme devrait faire plus attention peut-être ?

[CM] *Bah oui, si tu as une plateforme qui est surveillée, ça devrait quand même être contrôlé. Alors que maintenant, c'est la communauté qui fait un peu le gendarme. C'est les gestionnaires de la plateforme qui devraient sanctionner les arnaqueurs.*

[CC] Et donc tu trouves que le service de protection acheteur est comment ?

[CM] *A améliorer.*

[CC] Mais toi tu n'as jamais eu de problème avec cette protection ?

[CM] *Non.*

[CC] Et est-ce que tu serais prête à consommer sans la protection acheteur ?

[CM] *Je ne sais pas. Bah c'est quand même bien. Même si tu la paies, c'est quand même nécessaire pour certains litiges. Il y a quand même un suivi quoi. Mais je pense que ça devrait être amélioré. Et peut-être être plus localisé par région quoi. A la place que tout soit géré en Lituanie.*

[CC] Tu m'as dit que les évaluations, tu les regardais toujours avant d'acheter ?

[CM] *Oui.*

[CC] Tu trouves que c'est bien ce système ?

[CM] *Oui c'est pas mal car ça te permet de voir les autres acheteurs, s'ils n'ont pas eu de problème avec la personne. Et souvent, quand les évaluations sont bonnes, tu n'as pas trop de surprise.*

Regard des autres (frein d'affiliation)

[CC] Est-ce que ton entourage sait que tu utilises Vinted ?

[CM] *oui mais sans plus.*

[CC] Tu n'as pas peur d'en parler ?

[CM] *Non mais je n'en parle pas vraiment non plus.*

Impact psychologique négatif - Aspect addictif, chronophage et économique (Frein hédoniste)

[CC] A quelle fréquence utilisez-vous l'application ?

[CM] *Régulièrement.*

[CC] 2-3 fois par semaine ?

[CM] *Oui au moins. Plusieurs fois par semaine. Ça dépend de si j'ai du travail ou si je suis en vacances.*

[CC] Et quand tu utilises l'application, en général, combien de temps passes-tu dessus ?

[CM] *Une demi-heure le soir quand je suis devant la télé.*

[CC] Mais quand tu te connectes, tu n'achètes pas forcément quelque chose ?

[CM] *Non je note un peu ce qu'il y a et puis je passe commande à ma fille.*

[CC] Ressens-tu une certaine addiction à la plateforme ?

[CM] *Non mais c'est vrai que ça peut être addictif, il faut se mettre des limites.*

Thème 5 : Consommation responsable

Impact environnemental

[CC] En règle générale, dirais-tu que tes achats sur Vinted sont impulsifs, réfléchis ou plutôt longuement réfléchis ?

[CM] *Plutôt réfléchis quand même.*

[CC] Tu laisses un peu de temps avant d'acheter ?

[CM] *Oui quand même. Je compare et j'attends avant d'acheter.*

[CC] Trouvez-tu que tes achats sur Vinted ont eu un impact sur ta garde-robe ? Plus de vêtements ? Moins de vêtements ?

[CM] Un peu plus. Mais j'achète plutôt après réflexion donc je regrette rarement mes achats.

[CC] Mais toi tu ne vends pas sur plateforme ?

[CM] Non.

[CC] Quand les vêtements que tu achètes sur la plateforme ne font, qu'en fais-tu ?

[CM] Ben il faut les revendre. Je donne à ma fille pour qu'elle les vende. Mais souvent j'achète que quand je suis presque sûre que ça aille.

[CC] Donc c'est très rare que ça n'aille pas ?

[CM] Ouais.

[CC] Fais-tu attention à l'impact environnemental des marques que tu achètes sur la plateforme ?

[CM] Pas sur la marque mais bon ce sont quand même des produits de qualité et pas des produits de fast-fashion quoi. Tu as déjà moins d'impact environnemental. Mais c'est vrai que tu as en quand même avec le transport.

Impact sociétal (Qualité des dons)

[CC] Tu m'as dit que tu ne vendais pas sur Vinted mais est-ce que tu donnes tes vêtements dans les bulles à vêtements autour de chez toi ou directement dans les magasins tels que Terre, Oxfam, la Croix Rouge... ?

[CM] Euh oui. Je donne dans les bulles.

[CC] Et tu donnes toujours depuis que tu utilises Vinted ?

[CM] Oui.

Engagement envers la consommation responsable

[CC] Est-ce que ton mode de consommation s'est peut-être éloignée du neuf à cause de la crise environnementale que nous traversons ?

[CM] Pas vraiment.

[CC] Pourquoi ?

[CM] Je ne consommait déjà pas de façon excessive avant.

[CC] Et est-ce que tu fais des petits gestes au quotidien pour la planète ?

[CM] Je trie les déchets et limite ma production de déchets résiduels

[CC] Et est-ce que tu trouves que tu peux faire changer les choses en faisant des petits gestes au quotidien ?

[CM] Ben oui. C'est une accumulation de petits gestes qui font que tu changes les choses.

[CC] Et est-ce que tu trouves que ta façon de consommer peut avoir un impact sur les travailleurs dans le monde ?

[CM] ça peut avoir un impact mais c'est tellement énorme. Il faudrait que tout le monde change son mode de consommation et je pense qu'on n'y est pas encore.

[CC] Trouves-tu que l'industrie de la mode joue un rôle dans cette crise climatique et éthique ?

[CM] oui car certains producteurs notamment en Chine ne sont pas trop éthiques et ne s'intéressent pas au droit des travailleurs et à l'environnement dans les industries de la mode.

[CC] Et tu t'es renseignée sur le sujet ?

[CM] Je regarde parfois des reportages sur l'impact environnemental de la mode quand ça passe à la télé.

[CC] Comment caractériserais-tu ta consommation de vêtements à l'heure actuelle ? Normale, modérée, excessive, ... ?

[CM] Normale.

[CC] Tu ne souhaiterais pas la faire évoluer ?

[CM] Non.

[CC] As-tu déjà entendu parler de l'impact environnemental et éthique de la fast-fashion ?

[CM] Oui à la télé via des reportages.

[CC] Depuis quelques années, le concept de consommation responsable a fait surface, pour vous, comment définirais-tu la consommation responsable ?

[CM] C'est consommer en fonction de ses besoins et limiter sa consommation aussi. Ne pas consommer de trop.

[CC] Dans le secteur de la mode, comment traduirais-tu ce comportement responsable ?

[CM] Par avoir des pièces de meilleure qualité et acheter moins de pièces quoi.

[CC] Et trouves-tu qu'en utilisant Vinted et en achetant des articles de seconde main, tu fais preuve d'une consommation responsable ?

[CM] Partiellement parce qu'il y a quand même tout le transport et parfois pour une seule pièce ce n'est pas très responsable. Il faut plutôt regrouper des pièces pour limiter un peu les transports.

[CC] Et est-ce que tu trouves que tes achats sur Vinted sont plus responsables que tes achats en neuf ?

[CM] Pas forcément. Ça dépend ce que tu achètes comme marque de prêt-à-porter.

[CC] La seconde main connaît un véritable regain de popularité ces dernières années et particulièrement ces derniers mois, qu'en penses-tu ?

[CM] C'est une bonne chose. Cela permet de limiter les déchets et de recycler les produits.

[CC] Et tu penses que ça va durer ?

[CM] Hmm oui. Parce que les gens vont devenir de plus en plus pauvres.

[CC] Et donc ça serait plutôt lié au contexte économique actuel avec les crises ?

[CM] Oui et puis beaucoup de gens qui vivent au jour le jour et qui quand on a besoin d'acheter des vêtements, le font à moindre coût.

[MOT DE CONCLUSION]

Avant de clôturer cet entretien, il reste 3 petites questions qui reprennent l'ensemble de l'interview.

[CC] Vinted-a-t-elle fait évoluer ton mode de consommation ?

[CM] Oui quand même car j'achète plus en seconde main qu'avant.

[CC] Et tu achètes moins de neuf ?

[CM] Oui.

[CC] ça veut aussi dire que tu as gardé plus ou moins la même quantité d'achat que tu faisais mais que tu as un peu changer tes canaux d'achat ?

[CM] Oui.

[CC] Est-ce que tu fréquentes moins les autres canaux de seconde main ?

[CM] Je n'en consommait pas vraiment de base pour les vêtements pour moi. J'achetais pour mes enfants mais pas pour moi.

[CC] Vinted a-t-il changé la donne en matière de seconde main pour toi ?

[CM] Bah si. J'achète des produits pour moi qu'avant je n'achetais pas. Avant j'achetais juste pour mes enfants.

[CC] Donc tu consommait déjà de la seconde main mais pas forcément pour toi ?

[CM] Oui.

[CC] Donc pour toi ça a changé quand même.

[CM] Oui.

[CC] Et pourquoi ?

[CM] Je me suis rendu compte que l'on pouvait acheter des produits de bonne qualité en seconde main à des prix plus attractifs que le neuf.

[CC] Vinted a-t-elle modifié l'image que tu avais de la seconde main ?

[CM] Non ça ne modifie pas car j'avais déjà une bonne image de la seconde main.

[CC] Et est-ce que tu pourrais comprendre que ça a modifié l'image de la seconde main pour d'autres personnes ?

[CM] Euh oui.

[CC] De quelle façon ?

[CM] *Ben avant la seconde main c'étaient plus des articles qui étaient déjà dépassés ou défraichis et en moins bon état. Et ici sur Vinted, tu vas trouver des articles qui sont neufs, en très bon état, actuel et à prix raisonnable.*

[CC] Nous sommes désormais à la fin de cet entretien. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé. Les informations que tu m'as fournies me seront précieuses.

[CC] Avant que nous nous quittions, souhaites-tu quelque chose qui n'aurait pas été abordé jusqu'à présent ?

[CM] *Non.*

[CC] En te remerciant une dernière fois, passez une bonne journée.



