

ANNEXES

Annexe 1 – Facteurs d'influence du comportement du consommateur

Facteurs culturels

Les facteurs culturels, au nombre de trois, ont une influence profonde sur le comportement du consommateur. Le facteur « **culture** » est le principal facteur permettant d'expliquer l'attitude d'une personne. En effet, en grandissant dans une société définie, un enfant y apprend les valeurs de base de sa famille et d'autres institutions telles que l'école. Chaque culture peut se subdiviser en **sous-cultures**, où les personnes peuvent partager des valeurs basées sur leur expérience de vie et leur situation. Ces sous-cultures incluent les nationalités, les religions, les groupes raciaux, les localisations géographiques par exemple (Kotler et al., 2019). Chaque société possède également différentes formes de **classes sociales**, partageant des valeurs, des intérêts et des comportements similaires. Au sein d'une même classe sociale, les consommateurs ont tendance à imiter le comportement de consommation de leurs semblables (Kotler et al., 2019).

Facteurs sociaux

Les facteurs sociaux peuvent également influencer le comportement des consommateurs. Les **petits groupes et les réseaux sociaux** influencent le comportement de consommation dans une communauté avec notamment le bouche-à-oreille ou l'influence de l'avis d'un leader d'opinions, expert dans son domaine. Les membres de la **famille** de l'acheteur peuvent également influencer son choix. Au sein des groupes (famille, communauté virtuelle), l'acheteur peut avoir différents **rôles et statuts** ; il choisira le produit approprié selon son rôle et son statut (Kotler et al., 2019).

Facteurs personnels

Les facteurs personnels reprennent les caractéristiques personnelles telles que l'**occupation** de l'acheteur, son **âge** et la **phase du cycle de vie** dans laquelle il se trouve, sa **situation économique**, son **mode de vie** (ses activités, ses intérêts et ses opinions) ainsi que sa **personnalité** et ses **concepts propres**. En effet, une jeune couple aura des besoins différents d'un retraité et donc des intentions d'achats différentes (Kotler et al., 2019).

Annexe 2 – Processus de décision d'achat

Le processus de décision lors d'un achat représente une grande part du processus d'achat. Il commence bien avant l'achat et continue bien après ; il se compose des cinq étapes suivantes (Engel, Kollat et Blackwell, 1968)

1. La reconnaissance du problème ou du besoin : cela peut venir de stimuli internes (faim, soif,...) ou externes (publicité,...) ;
2. La recherche d'information en interne via la mémoire et l'expérience du produit ou en externe via les proches, les sources commerciales (publicité, vendeurs,...) ou les sources publiques (média de masse, réseaux sociaux,..) ;
3. L'évaluation des alternatives sur plusieurs critères, cette étape est plus ou moins longue selon le type d'achat ;
4. La décision d'achat : quand l'intention d'achat se transforme en décision d'achat ;
5. Le comportement après-achat dépendant de la satisfaction du consommateur.

Ce processus d'achat peut être plus ou moins compliqué selon la nature de l'achat en question (Kotler et al., 2019 ; Sinigaglia, 2020). Trois types de résolution lors d'un achat existent (Sinigaglia, 2020). :

- la résolution extensive lors d'un achat réfléchi (par exemple l'achat d'une maison) nécessitant des comparaisons de plusieurs alternatives sur différents critères, ;
- La résolution limitée lors d'achats moins coûteux (Vêtements, Voyage,...) où la comparaison se fait sur un nombre restreint de critères ;
- L'achat de routine où ce processus d'achat est très court.

Annexe 3 – Pays dans lesquels Vinted est présent (Vinted, 2022a)

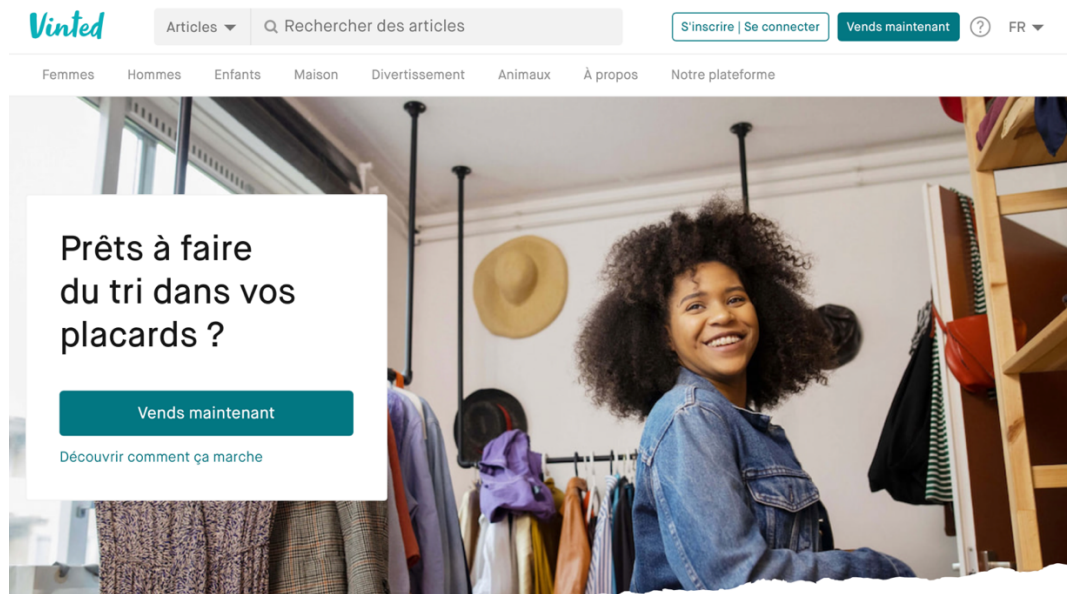
Vinted est présent dans 15 pays en mai 2022 :

1. Espagne ;
2. Franc ;
3. Luxembourg ;
4. Belgique ;
5. Pays-Bas ;
6. Allemagne ;
7. Autriche ;
8. République Tchèque ;
9. Pologne ;
10. Lituanie ;
11. Royaume-Uni ;
12. Italie ;
13. Portugal ;
14. Etats-Unis ;
15. Canana.

Annexe 4 – Nouvelle campagne publicitaire de Vinted

Le 2 janvier 2022, Vinted dévoile sa nouvelle campagne regroupant 6 spots publicitaires mettant en scène des articles venant de la plateforme. Ces spots sont actuellement diffusés en Belgique, en France et aux Pays-Bas (Pub.be, 2022). Le siège lituanien élabore des spots particuliers pour chaque pays (Dekeyser, 2022). Ces spots montrent l'histoire des objets achetés et vendus par la plateforme, de leur « ancienne vie » à leur « nouvelle vie ». En choisissant ce point de vue, Vinted souhaite encourager les personnes non-membres à adopter le site pour aller vers la mode circulaire, en mettant en avant l'impact positif que cela apporte avec l'apport d'une nouvelle vie à un vêtement. Les spots se concentrent sur des profils et des situations reflétant les membres de Vinted de façon à ce qu'ils puissent s'y identifier (Pub.be, 2022). Ils jouent également sur la proximité avec leurs membres en les tutoyant systématiquement (Manya, 2020).

Annexe 5 – Page d'accueil de Vinted (Vinted, 2022d)



Annexe 6 – Détails du prix de vente sur Vinted (Vinted, 2022e)

La figure A montre le prix de vente de l'article. La figure B illustre le prix réel que paie un acheteur pour cet article vendu à 45 euros. Trois composantes entrent en jeu : la commande c'est-à-dire l'argent qui sera perçu directement pour le vendeur, les frais de port revenant au transporteur et les frais de protection acheteurs allant à Vinted. Il est à noter que la composante « commande » ne sera débloquée et perçue par le vendeur qu'une fois que l'acheteur aura réceptionné le colis et validé sa commande.

Vendu

45,00 €

MARQUE	SANDRO	⋮
TAILLE	M / 38 / 10	ⓘ
ÉTAT	TRÈS BON ÉTAT	ⓘ
COULEUR	VERT, VERT FONCÉ	
EMPLACEMENT	TARBES, FRANCE	
NOMBRE DE VUES	442	
INTÉRESSÉS·ÉES	13 UTILISATEURS	
AJOUTÉ	IL Y A 19 HEURES	

Longue robe verte maille

Très bon état

[Traduire](#)

Enlever des favoris

Résumé de la commande

Commande	45,00 €
Frais de port	2,99 €
Frais de Protection acheteurs ⓘ	2,95 €
Total	50,94 €

Payer maintenant

Ce paiement est crypté et sécurisé

Prix réel payé par l'acheteur (Vinted, 2022e)

A- Prix de vente sur Vinted (Vinted, 2022e)

Annexe 7 - Catégories d'articles sur Vinted (Vinted, 2022d)

Femmes

Vinted

Articles

Rechercher des articles

S'inscrire | Se connecter

Vends maintenant

FR

Femmes

Hommes

Enfants

Maison

Divertissement

Animaux

À propos

Notre plateforme

Voir tout

Vêtements

Chaussures

Sacs

Accessoires

Beauté

Voir tout

Sweats & sweats à capuche

Robes

Hauts & Tee-shirts

Pantalons & leggings

Combinaisons & combishorts

Lingerie & pyjamas

Vêtements de sport

Autres

Manteaux & vestes

Blazers & tailleurs

Jupes

Jeans

Shorts

Maillots de bain

Maternité

Costumes & tenues particuli...

Prêt du pla

Vends maintenant

Découvrir comment ça marche

Hommes

Vinted

Articles

Rechercher des articles

S'inscrire | Se connecter

Vends maintenant

Femmes

Hommes

Enfants

Maison

Divertissement

Animaux

À propos

Notre plateforme

Voir tout

Vêtements

Chaussures

Accessoires

Soins

Voir tout

Manteaux & vestes

Costumes & blazers

Pantalons

Sous-vêtements, chaussettes

Vêtements de sport & acces...

Autres

Jeans

Hauts & Tee-shirts

Sweats & Pulls

Shorts

Maillots de bain

Vêtements spécialisés & co...

Enfants

Vinted

Articles

Rechercher des articles

S'inscrire | Se connecter

Vends maintenant

Femmes

Hommes

Enfants

Maison

Divertissement

Animaux

À propos

Notre plateforme

Voir tout

Filles

Garçons

Jeux & Jouets

Soins bébé

Poussettes

Porteurs, trotteurs & jouets...

Chaises hautes & Sièges a...

Mobilier enfant

Scolarité

Autres

Voir tout

Chaussures

Pulls & sweats

Robes

Pantalons & Shorts

Accessoires

Sous-vêtements

Vêtements de sport

Jumeaux & plus

Déguisements

Bébé filles

Vêtements d'extérieur

Chemises & T-shirts

Jupes

Sacs & sacs à dos

Equipements de natation

Pyjamas & chemises de nuit

Housses pour vêtements

Tenues de soirée

Autres

Prêts à faire du tri dans vos placards ?

Vends maintenant

Découvrir comment ça marche

Maison

Vinted

Articles

Rechercher des articles

S'inscrire | Se connecter

Vends maintenant

Femmes

Hommes

Enfants

Maison

Divertissement

Animaux

À propos

Notre plateforme

Voir tout

Textiles

Décoration

Arts de la table

Voir tout

Couvertures

Coussins décoratifs

Linge de table

Serviettes

Linge de lit

Rideaux et voilages

Tapis

Tapisseries décoratives

Prêts à faire du tri dans vos placards ?

Vends maintenant

Découvrir comment ça marche

Annexe 8 – Exemple d’annonce sur Vinted (Vinted, 2022e)

45,00 €

Notre Protection acheteurs est ajoutée, moyennant des frais, pour chaque transaction effectuée par le biais du bouton « Acheter ». Cette protection acheteurs comprend notre Politique de remboursement.

Frais de Protection acheteurs
0,70 € + 5% du prix de l'article

Mondial Relay 2,99 €
UPS Access Point 5,79 €

MARQUE	SANDRO
TAILLE	M / 38 / 10
ÉTAT	TRÈS BON ÉTAT
COULEUR	VERT, VERT FONCE
EMPLACEMENT	TOULOUSE, FRANCE
MODES DE PAIEMENT	CARTE BANCAIRE, PAYPAL
NOMBRE DE VUES	347
INTÉRESSÉS·ES AJOUTÉ	11 UTILISATEURS

Longue robe verte maille
Très bon état

Traduire

Envoyer un message

Acheter

Enlever des favoris

Accueil / Femmes / Vêtements / Robes / Robes longues / Sandro Robes longues

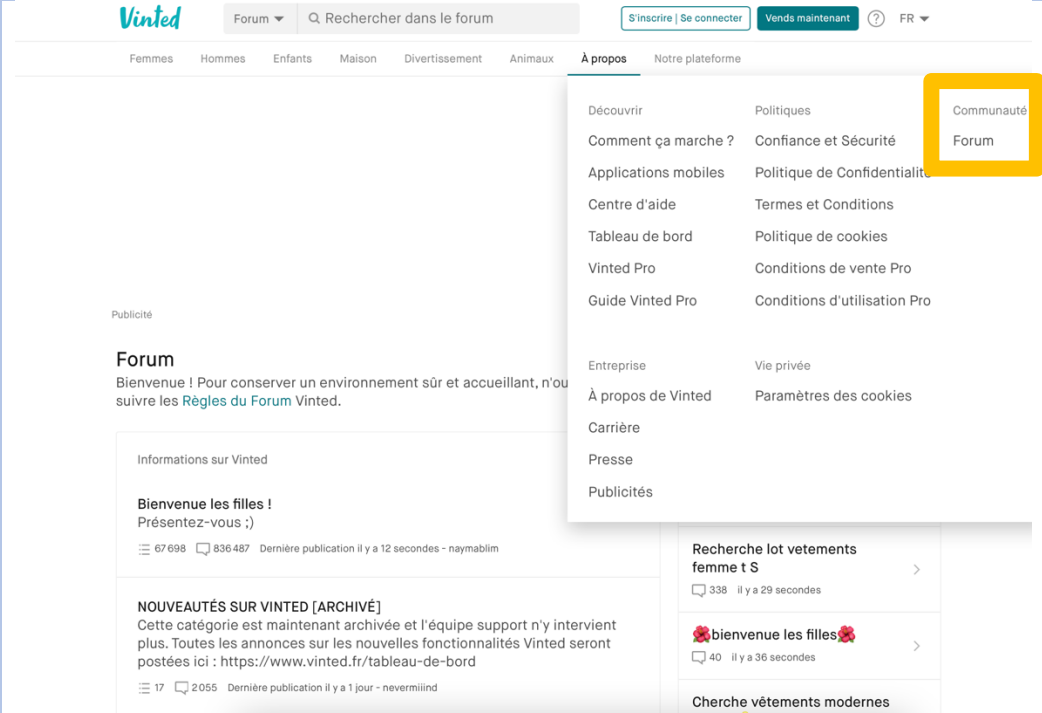
(118) articles disponibles

Achete en lot
Economise sur les frais de port

Acheter

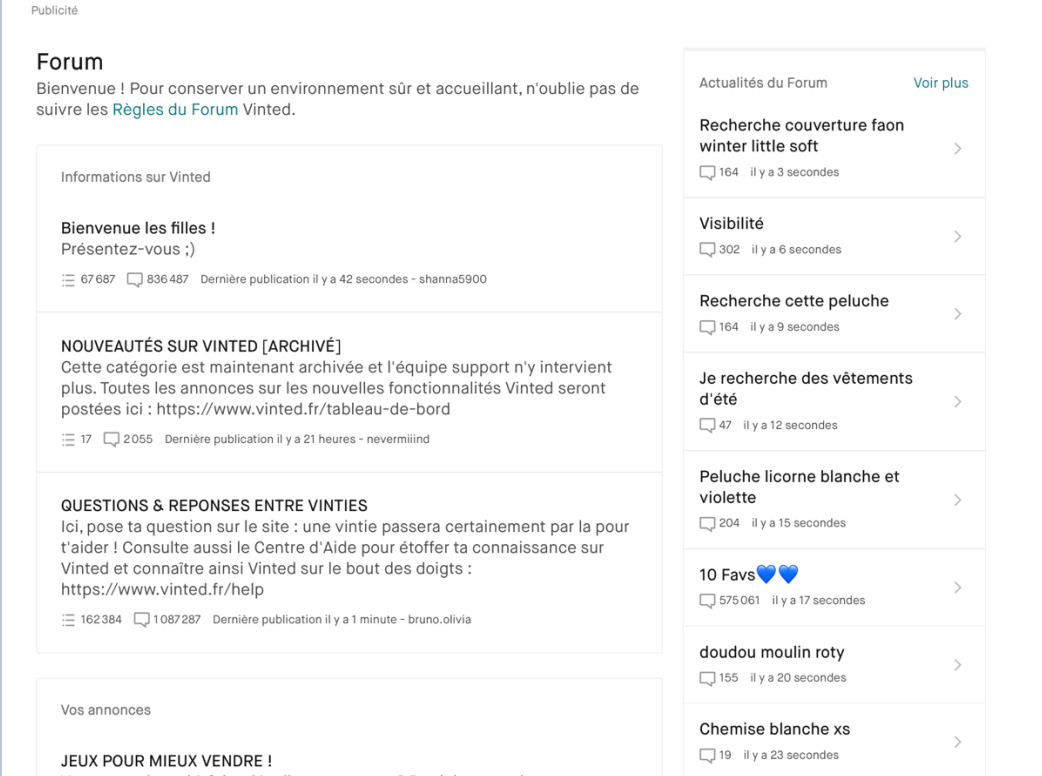
Annexe 9 – Forum de Vinted (Vinted, 2022c)

Où trouver le forum sur Vinted



The screenshot shows the Vinted homepage. A dropdown menu is open under the 'À propos' (About) link in the top navigation bar. The 'Communauté' (Community) and 'Forum' links are highlighted with a yellow box. Below the menu, the 'Forum' section is visible, featuring a welcome message and a list of recent posts.

Exemples de sujet au 29 mai 2022



The screenshot shows the Vinted forum page. The 'Forum' section is active, displaying a welcome message and a list of recent posts. The posts include topics like 'Bienvenue les filles !', 'NOUVEAUTÉS SUR VINTED [ARCHIVÉ]', 'QUESTIONS & REPONSES ENTRE VINTIES', and 'Jeux pour mieux vendre !'. On the right side, there is a 'Actualités du Forum' (Forum News) section with a list of recent posts and their engagement metrics.

Annexe 10 – Fil d’actualité de Vinted au 28 mai 2022 (Vinted, 2022c)

Suggestions de recherche

adidas
328K vues

Lacoste
98K vues

Nike chaussures
274K vues

Stone Island
29.6K vues

New Balance
90.5K vues

Air Force chaussures
23.8K vues

Zara
1.22M vues

Converse
129K vues

Vêtements
2.3M vues

Fil d'actu

aysmrt

12,00 €

M / 38 / 10

Vila

♡ 0

xd_emi

95,00 €

38

Mason Garments

♡ 3

emsa241703

5,00 €

38

H&M

♡ 0

mad_c96

5,50 €

M / 38 / 10

Mango

♡ 0

kam_ciaa

6,00 €

L / 40 / 12

H&M

♡ 0

Annexe 11 – Analyse d’articles de presse concernant Vinted

L’analyse d’articles de presse, de reportage ainsi que de podcast a permis de dresser un premier constat de l’évolution des freins et des motivations de la consommation en seconde main par l’utilisation de la plateforme. Cet analyse permet d’identifier des pistes de recherche dans le forum ainsi que d’identifier certaines questions pertinentes pour le guide d’entretien.

Critiques médiatiques

Impact environnemental

Selon le PDG de Vinted, cette dernière n’est pas une entreprise de mode ; il perçoit la plateforme comme une solution technologique offrant aux utilisateurs un environnement permettant de vendre ce qu’ils jugent vendables (Guinebault, 2019). Un des buts de Vinted est de désencombrer les placards (Grégoire, 2021) et ainsi participer à l’économie circulaire (Guinebault, 2021). Cependant, en faisant de la place dans leurs dressings, les utilisateurs gagnent de l’argent, qu’ils ont tendance à réinvestir directement dans des vêtements en poussant à la surconsommation (Grégoire, 2021 ; Kokabi, 2020).

Au sein de la plateforme, les articles de fast-fashion, au cœur de la problématique de surconsommation dans le secteur de mode, sont les articles les plus revendus (Grégoire, 2021). Pour certains, Vinted et le marché de la fast-fashion sont en symbiose et accélèrent les cycles de consommation (Bedu et al., 2022). Le PDG de Vinted, lors de son interview avec Guinebault en 2019, explique cette tendance de la consommation de fast fashion sur Vinted par le fait que la plateforme est simplement un reflet de ce qui est vendu sur le marché du neuf, surtout chez les jeunes utilisateurs. Vinted crée donc pour certains, à l’instar de la fast-fashion, un comportement de renouvellement constant de nos garde robes en permettant d’être toujours à la mode, pour moins cher et en générant un revenu permettant de reconsommer par la suite. Pour les utilisateurs de la plateforme, acheter sur Vinted est plus vert qu’acheter en magasin ; le sens donné à l’achat est différent, ce qui conduit à des achats compulsifs avec une certaine déculpabilisation (Bedu et al., 2022 ; Grégoire, 2021). Les représentants de Vinted nuancent ce constat en affirmant qu’ils ne prétendent pas être la solution complète à une mode éthique mais qu’ils permettent de rendre cette option de seconde main facile et peu contraignante pour les utilisateurs (Kokabi, 2020).

Nicolas Santolaria (Le Monde) dresse quant à lui le portrait de ce nouveau type d'acheteur qu'il appelle le « déconso-consumériste ». Pour lui, il s'agit d'un consommateur conscient qui s'est aperçu que la consommation actuelle n'était pas tenable à long terme et qui souhaite changer ses modes de consommation (Bedu et al., 2022). Mais petit à petit, en voulant changer et par exemple en allant sur Vinted, il se fait happer par la plateforme et développe de nouveaux réflexes consuméristes (Bedu et al., 2022).

Finalement, même si revendre ses vêtements au lieu de les jeter est effectivement plus écologique, acheter et vendre sur Vinted n'engage pas à la neutralité carbone en raison du modèle de sa chaîne logistique. Avec ses 505 millions de colis transitant en France chaque année, le flux de colis individuel est fortement émetteur de gaz à effet de serre (Grégoire, 2021). En se développant en Europe, Vinted a interconnecté des pays comme la Belgique et l'Espagne par exemple, ce qui fait également toujours plus de km à parcourir pour ces envois individuels (Kokabi, 2020). Or, Vinted ne propose pas d'autres moyens alternatifs de livraison. Enfin, la pollution numérique engendrée pour faire tourner la plateforme est aussi à prendre en compte (Grégoire, 2021).

Impact sociétal

De nombreuses entreprises sociales ont fait de la récolte de vêtements de seconde main leur corps de métier comme l'ASBL Terre en Belgique ou le mouvement Emmaüs (Bedu et al., 2022). La mission de ces ASBL est de créer des emplois durables pour les personnes en situation d'insertion, tout en préservant l'environnement et en réduisant les déchets. Ces ASBL engagent des personnes en réinsertion sociale pour récolter les biens de seconde main gratuitement chez les particuliers, les trier, les réparer si besoin et les revendre au moyen de leur réseau de magasin ou encore en faire des dons (ASBL Terre, 2022 ; Bedu et al., 2022). Cependant, depuis l'arrivée de Vinted, Valérie Favard, Directrice Générale Déléguée de Emmaüs France, a constaté une baisse dans la qualité des dons. L'arrivée de la plateforme a fait émergé de nouveaux réflexes : les utilisateurs de Vinted mettent d'abord leurs vêtements en vente sur Vinted et donnent ensuite ce qui est de moins bonne qualité ou en mauvais état. Emmaüs France se retrouve donc avec plus de vêtements non vendables ou vendables à un moindre prix, ce qui met en péril le modèle économique des entreprises sociales de ce type (Bedu et al., 2022).

Enfin, Vinted ne propose pas de solutions pour la fin de vie des articles (Grégoire, 2021) contrairement à Emmaüs ou à l'ASBL Terre qui s'occupent de recycler les rebus et qui sont

donc réellement des entreprises circulaires (Bedu et al., 2022). Vinted permet donc un échange linéaire de produits, sans pour autant être circulaire (Grégoire, 2021).

Sécurité de la plateforme

Vinted possède une politique spécifique, payée par les acheteurs afin d'assurer la sécurité personnelle de ses membres. Cette protection vise à assurer un service après-vente en cas de litige avec le vendeur. Dans ce cas, les collaborateurs Vinted jouent en quelque sorte le rôle de médiateur entre chaque partie lorsqu'un problème se déclare. Vinted s'engage à rembourser l'acheteur lorsque l'article n'a pas été renvoyé, si l'article arrive endommagé ou si l'article n'était pas tel que décrit par l'acheteur (Vinted, 2022b). Cependant, dans la réalité, cette protection acheteur présente certaines lacunes.

Le service après-vente est entièrement dirigé en ligne depuis la Lituanie. Les collaborateurs du service doivent juger du litige sur base de photos uniquement, ce qui laisse place à la prolifération d'arnaques par chaque partie (Dekeyzer, 2021). Vinted utilise également des outils de machine learning pour identifier les arnaques et les contrefaçons. Le personnel est également formé face à ce type de problématique mais cela reste insuffisant pour contrer les fraudeurs (Guinebault, 2019). Certaines personnes vont même jusqu'à vendre des vêtements volés sur la plateforme (CNEWS, 2022).

De plus en plus d'actions en justice sont entreprises contre Vinted. En mai 2021, l'UFC-Que Choisir, première association de défense des consommateurs en France, lance une action groupée contre la plateforme, accusant Vinted de « pratique commerciale trompeuse ». La protection acheteur est vendue comme optionnelle par Vinted, or elle est obligatoire et n'apparaît qu'au moment de payer. L'UFC-Que Choisir souhaite que Vinted soit sanctionné pour cette pratique illicite et veut que les acheteurs soient remboursés de cette somme facturée depuis 2016 (DemarchesAdministratives.fr, 2021).

En novembre 2021, les autorités de la protection des données en France, Lituanie et en Pologne décident également de constituer un groupe de travail pour enquêter sur la conformité du site au Règlement Général de Protection des Données suite à de nombreuses plaintes de consommateurs. Ce groupe de travail a principalement dans le viseur l'envoi d'une copie numérisée de la carte d'identité des membres lorsque un vendeur doit percevoir son argent mais s'intéressera également aux durées de conservation des données (CNIL, 2021).

Impact psychologique

Vinted fournit un espace où les particuliers peuvent se transformer en « conso-marchands », c'est-à-dire où ils peuvent imiter le métier d'un commerçant sans en avoir les contraintes (Juge, 2018). Le conso-marchand développe des compétences marchandes sur le marché C2C et se prend au jeu des techniques de vente marketing. De plus en plus de vidéos, « comment bien vendre sur Vinted » voient le jour sur les réseaux sociaux. Cette transformation en conso-marchand, au-delà du pouvoir d'achat et du divertissement que cela procure au consommateur, aurait tendance à pousser à la consommation (Juge, 2018). L'algorithme de la plateforme, en mettant en avant ses meilleurs vendeurs, peut pousser à une **dépendance économique** (gain d'argent) ainsi qu'à une véritable addiction à l'achat et à la revente (Grégoire, 2021). En effet, Vinted permet aux adultes utilisateurs de dégager un revenu supplémentaire d'une moyenne de 77 € par mois en Europe voire de 103 € chez les 18-34 ans (Renault, 2022). Les adolescents de moins de 18 ans, mentant sur leur âge pour accéder à la plateforme, peuvent quant à eux se faire 28 euros par mois (Peault, 2021). Certaines personnes vont jusqu'à quitter leur emploi pour vendre sur Vinted. Or, la qualité de l'activité économique créée par Vinted est questionnable et la protection du travail (absence de contrat) est inexistante (Grégoire, 2021).

Vinted aurait également tendance à copier le même modèle de consommation que la fast-fashion avec notamment le **même mécanisme d'addiction** (Grégoire, 2021). L'interface d'utilisation fait en sorte que les membres achètent toujours plus et toujours plus vite. Les notifications sont incessantes et il suffit de cliquer sur un bouton pour réaliser un achat (Kokabi, 2020). Pour Stéphanie Calvion, responsable du site *Anti-fashion*, Vinted est la fast fashion des vêtements de seconde main (Kokabi, 2020).

Constatation de l'évolution des motivations et freins dans la presse

Dépassement du frein hédoniste par diminution de l'effort cognitif

L'utilisation de la plateforme est très simple et intuitive, ce qui a permis son adoption par le plus grand nombre (Bedue et al., 2022). A l'aide de cette plateforme accessible à tous, Vinted a réellement permis de démocratiser l'accès au secteur de la seconde main, notamment dans les zones plus rurales qui ne possédaient pas de friperies ou de magasins de mode éthique (Grégoire, 2021).

Augmentation de l'utilité fonctionnelle

La **diversité du catalogue d'articles** et la quantité d'articles disponibles rend l'application particulièrement intéressante aux yeux des utilisateurs. Ceux-ci peuvent faire du shopping de chez eux, en y retrouvant l'équivalent de milliers de boutiques différentes (Dekeyser, 2022). Des marques de fast-fashion aux marques de luxe, tout s'y retrouve, à différents prix et souvent très abordables. On y retrouve par exemple des articles de mode pour femme, homme et enfants mais également des livres, des jouets, des articles multimédias, des articles de maison et depuis peu des articles pour animaux (Vinted 2022d). L'annexe 2 présente toutes les catégories d'articles existantes sur la plateforme. En 2021, plus de 300 millions de produits étaient disponibles sur l'ensemble des plateformes en Europe (Bernetel, 2021).

Évolution du frein d'affiliation

Vinted permet également de résoudre un problème d'ordre social. Les personnes ayant des revenus plus limités peuvent désormais **accéder à des marques qu'elles ne pouvaient pas s'acheter** sur le marché du neuf. En effet, les prix pratiqués des articles de seconde main sont largement inférieurs à ceux du neuf et permettent ainsi de réduire l'exclusion sociale basée sur l'habillement pour des personnes avec des revenus modestes (Kokabi, 2020).

Aspect récréatif

Faire le tri dans ses placards, faire les photos des vêtements et vendre ses vêtements mais aussi acheter sur Vinted possède un **aspect récréatif** et peut être vu comme un « divertissement abordable » (Bordeaux Business, 2020). Il y a une véritable recherche d'être un « bon vendeur » en ayant le maximum de bonnes évaluations ; les membres jouent au « marchand » sans en avoir les contraintes administratives. Ils deviennent des conso-marchands (Bedu et al., 2022 ; Juge, 2018).