

Louvain School of Management

Analysis of the shift towards service economy

Application to the smartphone case

Auteur(s): DUESBERG Jeanne, LANNOY Auriane
Promoteur(s) : SWAEN Valérie
Année académique 2018-2019

Abstract

The smartphone is an object that is typically related to the frenetic consumption economy which is dominating our western society today. Since 2007, more than 7 billion smartphones have been produced. Those are responsible for tremendous GHG emissions (among other issues). The production stage is particularly polluting as 74,1% of the total GHG emissions of a smartphone occurs at production level. Product-service systems (PSS) are a mean that could potentially diminish the environmental impact of smartphones. Indeed, a shift from a production economy to an economy of services can extend the devices' lifespan and their usage. This research explores different PSS business models (BM) that could be applied to smartphones: reparability, modularity, take-back agreements, leasing, pay-per-service unit and communication-as-a-service (CaaS), and focusses on their attractiveness to the consumer. Results show that consumers have a different perception regarding the attractiveness of different offers depending on their personal beliefs, priorities and revenues. On the one side, consumers agree on the potential rebound effects that the proposed BM's could generate on both society and the environment. On the other side, their opinion regarding ownership loss and data privacy diverges. Some conclusions can be drawn from each business model. First of all, overall, only "green" consumers perceive the advantages of reparability. Regarding the modular phone, it is attractive to environmentally friendly and handy consumers who do not value its design. In addition, increasing transparency of what is done with smartphones in take-back agreements is crucial in the consumers' eyes. The CaaS BM is relevant for white-collar, high-end consumers while leasing is more fitting to low-end, environmentally concerned and technophile individuals, such as millennials. Finally, pay-per-service unit is suited for occasional smartphone users.

Acknowledgements

Here we are, after countless hours of research, interviews and writing, at the end of our thesis! We would like to take time to thank very remarkable individuals, including our families, that have helped us, each in their own way, to bring this thesis to an end.

Firstly, we would like to thank our supervisor, Professor Valérie Swaen, for her precise guideline and her unconditional help during the redaction of this thesis. We are very grateful for her flexibility and the way she inspired us to always go further in our research.

Secondly, our attention goes to Pauline Munten. Thank you for your valuable and diverse input during the drafting of our interview guide.

In turn, our profound gratitude goes to Vincent Vanderstraeten, Olivier de Groote, Kristof Boodts and Guillaume de Foestraets, who gave us valuable time, as experts, to answer our questions and enlighten us on the feasibility of our proposed business models.

A special attention is also given to the 15 consumers that kindly took time to answer our interview guide and give us their insights on our work. Moreover, we would like to think more specifically two consumers, Julian de Garcia and Cedric Lannoy, for helping us even more by sharing contacts of their address books.

Finally, a heartily thanks to our family and friends that have been present during the whole time to advise us. Thank you for keeping us motivated and eager to learn!

Table of Contents

1. Introduction	1
2. Literature review	4
1.1 The product-service system.....	4
1.1.1 Definition.....	4
1.1.2 PSS classification	7
1.1.3 Drivers of the PSS	9
1.1.4 Benefits of the PSS	11
1.1.5 Barriers to the PSS.....	15
1.1.6 Aspects influencing the consumer's reactions to the PSS	18
1.1.7 Rebound effect of the PSS.....	20
1.1.8 Concepts related to the PSS.....	21
1.1.9 Conclusion.....	26
1.2 Smartphones.....	27
1.2.1 Definition.....	27
1.2.2 State of the Belgian smartphone market.....	28
1.2.3 The value chain of smartphones and their environmental impact	29
1.3 Application of product-service systems on smartphones.....	36
1.3.1 Product-oriented PSS.....	36
1.3.2 Use-oriented PSS	43
1.3.3 Result-oriented services.....	46
1.4 Readiness of the consumer	49
3. Methodology	51
3.1 Consumers interviews.....	52
3.1.1 First round of consumers interviews.....	52
3.1.2 Second round of consumers interviews	53
3.2 Experts interviews.....	54
4. Qualitative research	56
4.1 Consumers interviews.....	56
4.1.1 Reparability	56
4.1.2 Modularity	59
4.1.3 Take-back agreement.....	63
4.1.4 Leasing.....	67
4.1.5 Pay-per-service unit.....	72
4.1.6 Communication-as-a-service (CaaS)	75
4.1.7 Conclusion.....	79
4.2. Expert interviews	81
4.2.1 Future prospects and feasibility	82
4.2.2 Environmental Impact	85
4.2.3 Ownership loss	88
4.2.4 Privacy concerns.....	88
4.2.5 Conclusion.....	89
5. General conclusions.....	92
5.1 Managerial recommendations	95
5.3.1 General recommendations	95
5.3.2 Specific recommendations per BM	99
5.2 Limitations of the research.....	101
5.3 Paths for further research.....	103
6. Bibliography	105
7. Appendices	111

Table of Tables

Table 1: Key elements of the PSS (Goedkoop et al., 1999, pp.17)	4
Table 2: Most used definitions of product-service system.....	6
Table 3: The Five Definitions of Smartphone (Litchfield, 2010, para. 21)	28
Table 4: Modular Smartphones and their main characteristics	40
Table 5: Summary of preliminary information found on PSS applied on smartphones.	50
Table 6: Description of consumers of the first round of interviews.....	53
Table 7: Description of consumers of the second round of interviews.	54
Table 8: Summary of perception of the consumers regarding PSS applied on smartphones..	81
Table 9: Summary of the experts' arguments on PSS applied on smartphones.....	89
Table 10: Summary table of the advantages and disadvantages of consumers and companies according to consumers and experts.....	91

Table of Figures

Figure 1: Evolution of the Product-Service System (Baines et al., 2007)	6
Figure 2: Main and subcategories of the PSS (Tukker, 2004)	8
Figure 3: Greenhouse gas emissions of smartphones across lifecycle (Lee & Suckling, 2015, pp.1185)30	
Figure 4: Greenhouse gas emissions per smartphone component at production level (Manhart et al., 2016, pp.29)31	
Figure 5: Use stage for the total life span of the device (3 years) (Ercan, 2013, pp. 48)32	

Table of Appendices

Appendix 1: Smartphone penetration per age group in Belgium (Deloitte, 2018)	111
Appendix 2: Smartphone market share in Belgium (Deloitte, 2018).....	111
Appendix 3: GHG emission across life cycle of various mobile phones (Lee & Suckling, 2015).....	112
Appendix 4: GHG emissions per mobile phone model (Lee & Suckling, 2015).....	112
Appendix 5: What happens in the Smartphone Afterlife? (Blanco, 2016)	113
Appendix 6 : Prototype of a Phonebloks model.....	113
Appendix 7: Image of the Fairphone 2	113
Appendix 8: Interview guide for consumers	114
Appendix 10: Interview consumer 1: Céline Duchâteau	128
Appendix 11: Interview consumer 2: Julian de Garcia	136
Appendix 12: Interview consumer 3: Mathilde Poupez.....	148
Appendix 13: Interview consumer 4: Coline Questiaux	158
Appendix 14: Interview consumer 5: Eloi Duesberg.....	169
Appendix 15: Interview consumer 6: Patricia Fouarge.....	179
Appendix 16: Interview consumer 7: Jerome Martens	189
Appendix 17: Interview consumer 8: Cédric Laurent Josi.....	203
Appendix 18: Interview consumer 9: Ferdinand de Schoutheete	215
Appendix 19: Interview consumer 10: Alexia Lannoy	225
Appendix 20: Interview consumer 11: Cédric Lannoy	238
Appendix 21: Interview consumer 12: Antoine Poupez	250
Appendix 22: Interview consumer 13: Christophe Vanstalle	257
Appendix 23: Interview consumer 14: Rafaella Desmet	265
Appendix 24: Interview consumer 15: Weruska Oliveira.....	275
Appendix 25: Interview expert 1: Kristof Boodts.....	283
Appendix 26: Interview expert 2: Vincent Vanderstraeten.....	288
Appendix 27: Interview expert 3: Olivier de Groote	298
Appendix 28: Interview expert 4: Guillaume de Foestraets.....	304

1. Introduction

Consumerism has grown to become fully part of people's modern lives. It is now considered to be the solution to our problems and it helps us to escape from our everyday life. Indeed, our life is nowadays not only determined by our social relationships, but also by our relationship to production (Miles, 1998). Stearns describes this consumerism as "*a society in which many people formulate their goals in life partly through acquiring goods that they clearly do not need for subsistence or for traditional display.*" (Stearns, 2006, pp.VII). This definition highlights what consumerism is, but not its consequences.

Indeed, when thinking about our society's way of consuming, Assadourian expresses himself by saying that "*current consumption patterns are simply unsustainable and will therefore need to be altered if human society is to remain stable and at current (or even larger) population levels.*" (Assadourian, 2010, pp.186). This assumption comes from the fact that humanity has been disrupting the entire ecological system for the past 100 years. Humans are currently using nature like they are living on 1,75 earths. However, we only have one planet to live on (Global Footprint Network, 2019). To top all of this, our current ecosystem is degrading at a fast pace due to several reasons such as climate extremes, exploitation of land, soil acidification... (Hüttel & Schneider, 1998).

An industry that plays a big role in the rise of consumerism is the smartphone industry. As a matter of fact, since 2014, the amount of smartphone users worldwide have nearly doubled (Statista, 2019) due to the frenetic pace at which both technology and innovation are evolving. This tremendous increase in smartphone consumption is responsible for environmental issues such as soil depletion, GHG emissions but also for numerous other social issues such as smartphone dependency. This growth rate is unsustainable in the long run and it is thus necessary to rethink the way smartphones are consumed. In order to stop this vicious trend, a change in consumption will thus have to be undertaken.

A way to implement this change of consumption could be to change our habits and go from a product to a service economy. Indeed, it turns out that our industry has slowly been shifting to a service economy lately. Oliva & Kallenberg (2003) explain this shift by unveiling

the three major benefits that services bring along. First, companies can generate higher revenues from services than from products as they have higher margins and a more stable source of revenue that is not affected by economic cycles. Second, the customers' demand for services have risen a lot in the past years. Last, companies can get ahead of competition thanks to their service offer, as it is more difficult to imitate (Oliva & Kallenberg, 2003).

This adoption of a servitization model would imply that the smartphones would not be sold as products anymore but as services. This could potentially lengthen the lifetime of smartphones and allow the producers to collect all products at end of lifetime in order to reuse, remanufacture or recycle them. When thinking about this servitization trend, Vincent Vanderstraeten, Head of Devices and SIM at Proximus, states that *"this model has been expanding so I don't see any reason why the smartphone and telecommunication industry would avoid such a heavy trend"* (Vincent, Appendix 26). Therefore, we have decided to explore how the application of the servitization model on smartphones could be a way to lengthen devices' lifetime and thus reduce their environmental impact.

The first section of this thesis will introduce the product-service system (PSS), its drivers, benefits and barriers. Then, the consumers' reaction towards the PSS will be investigated as well as the possible rebound effects that the model could have on the environment. Further on, we will go deeper into some concepts related to the PSS and analyse their similarities and differences. Moreover, the smartphone industry will be explored. Finally, we will examine the different actors in the Belgian market and analyse the smartphones' entire life cycles in order to identify the most polluting stages.

In the next section of our thesis, each of the PSS subparts will be examined to find out which aspects could successfully be applied on smartphones. Then, we will look into the possible reactions that the consumers could have regarding those different business models. Because most of the proposed business models have not been explored yet, we will set up a qualitative analysis.

The section that follows will thus try to answer the following question: *"What are the different breaks and drivers that will play a role on the readiness of the consumer regarding the shift from a production economy towards an economy of services (PSS)?"*. This practical

section of our thesis will analyse consumers' interviews to understand how ready the consumers are to switch to a service economy. From there on, we will try to find an answer to "*How feasible is it to apply use- and result-oriented product-service systems on smartphones and how ready are the consumers to shift to such models?*" by interviewing several experts in that domain. We will finish by analysing the different answers of the experts and giving an overview of their opinions on the matter.

In the final section of our thesis, we will underline the main conclusions of both our literature review and qualitative research. Then, we will give some managerial recommendations for anyone whom would be interested in implementing one of the studied business models. Finally, we will finish this thesis by going over the limitations that our research might face and suggesting some paths for further research.

2. Literature review

This literature review has the purpose of defining and analysing different concepts, in order to be able to use those in the next chapter. This chapter will be split into three different parts. The first part will focus on defining the product-service system (PSS), analysing its classification, looking into its drivers, benefits and barriers, and finally, examining some concepts that are related to the PSS such as the functional and the circular economy, the concept of servitization and the sharing economy. The second part will analyse the several definitions of the smartphone, their current situation in Belgium, their production as well as their afterlife. The last part will join those two previous concepts by looking at how the PSS could be applied on smartphones.

1.1 The product-service system

The first part of the literature review will be focused on analysing the so-called *product-service system*, by looking at its numerous definitions, its evolution throughout the time, its advantages and limits, as well as the concepts that are related to it.

1.1.1 Definition

The product-service system is a “*marketable set of products and services capable of jointly fulfilling a user’s need*” (Goedkoop et al., 1999, pp.18). The ratio between the product and the service part can be different depending on every specific case. In its definition, Goedkoop et al. (1999, pp.17) defines the three key elements of the PSS that can be found in Table 1.

<u>Product</u> is “ <i>a tangible commodity manufactured to be sold. It is capable of falling onto your toes and of fulfilling a user’s need</i> ”
<u>Service</u> is “ <i>an activity (work) done for others with an economic value and often done on a commercial basis. In this project, we include work done by human beings as well as by automated systems.</i> ”
<u>System</u> is “ <i>a collection of elements including their relations.</i> ”

Table 1: Key elements of the PSS (Goedkoop et al., 1999, pp.17)

Meijkamp (1998) describes the PSS as a way to switch from the strategy of designing physical products, to the one of adding services to those, to fulfil the needs of the client (Meijkamp, 1998). Later, the PSS is even defined as *an innovation strategy [...] designing a system of products and services* (Manzini & Vezzoli, 2003, pp.851). This definition, together with all of the already existing ones, lead to Baines et al. (2007) describing the PSS as “*an integrated combination of products and services*” (Baines et al., 2007, pp.1). An overview of the most influential definitions of the PSS can be found in Table 2.

Author (date)	Definition of Product-Service System
Goedkoop et al. (1999, pp.18)	<i>“a marketable set of products and services capable of jointly fulfilling a user’s need. The PS system is provided by either a single company or by an alliance of companies. It can enclose products (or just one) plus additional services. It can enclose a service plus an additional product. And product and service can be equally important for the function fulfilment.”</i>
(Mont, 2000, pp.36)	<i>“a predesigned combination of products and services in a market that can fulfil consumers' needs, a dematerialised solution to consumer needs and preferences and a result of rethinking of the product value chain and ways of delivering utility to customers that will have a smaller environmental impact than separate products and services outside the system. “</i>
Manzini & Vezzoli (2003, pp.851)	<i>“an innovation strategy, shifting the business focus from designing (and selling) physical products only, to designing (and selling) a system of products and services which are jointly capable of fulfilling specific client demands. [...] A major element of a PSS is that a client (both business and final user) demand is met by selling satisfaction instead of providing a product.”</i>
(Tukker, 2004, pp.1)	<i>“consists of tangible products and intangible services designed and combined so that they jointly are capable of fulfilling specific customer needs.”</i>
Baines et al. (2007, pp.3)	<i>“an integrated product and service offering that delivers value in use.”</i>

(Tan et al., 2007, pp.1)	<i>“Product/service-systems’ (PSS) are innovation strategies where instead of focusing on the value of selling physical products, one focuses on the value of the utility of products and services throughout the product’s life period”</i>

Table 2: Most used definitions of product-service system

On the one side, Goedkoop et al. (1999), Mont (2000), Tukker (2004) and Baines et al. (2007) all agree that the PSS is a concept that is fulfilling the needs of the clients by offering a combination of products and services. Indeed, the PSS is obtained due to a process of servitization. Servitization is more commonly defined by Baines et al. (2007) as being *“the evolution of product identity based on material content to a position where the material component is inseparable from the service system”* (Baines et al., 2007, pp.4). The term productization, which is the opposite, thus refers to the evolution of the service, to include a new product. Convergence of those two trends results in the product-service system as showed in Figure 1 (Baines et al., 2007). On the other side, Manzini & Vezzoli (2003a) believe that the product-service system is initially meeting the demands of the clients by *“selling satisfaction instead of providing a product”* (Manzini & Vezzoli, 2003a, pp.851).

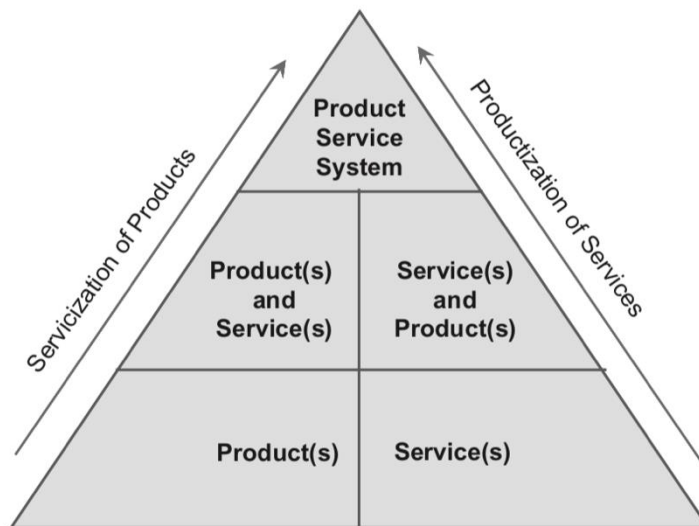


Figure 1: Evolution of the Product-Service System (Baines et al., 2007)

Regarding the goals of the PSS, most of the above-mentioned authors consider that one of the biggest is to stay **competitive**. The system can provide this competitiveness to companies by giving them economic viability and customer satisfaction (Baines et al., 2007). Next to this, Mont (2000) and Manzini & Vezzoli (2003a) also consider the **lower environmental impact** of the PSS as a major goal to adopt the model. Remarkably, the other authors do not consider

sustainability as one of the main goals of the PSS as they mainly refer the additional value sold to the customers, as the major reason to switch to the PSS. Nonetheless, all the authors still admit that sustainability plays a certain role within the PSS. Finally, **dematerialization** is also regarded by Mont (2000) and Manzini & Vezzoli (2003a) to be a primary goal of the PSS. In the context of the PSS, the word dematerialization can be described as *“the opportunity that a PSS offers to break the link between value delivered to the customer/user and the amount of physical material needed to create that value”* (Baines et al., 2007, pp.3).

Even though there are a lot of different opinions on the purpose and the outcome of the PSS, overall, it is generally agreed that the system allows producers to focus on *“the value of the utility of products and services throughout the product’s life period”* instead of focusing on *“the value of selling physical products”* (Tan et al., 2007, pp.1).

1.1.2 PSS classification

Product-service systems can differ according to the level of service provided along with the product. This one can go from a simple additional service, to a full integration of product and service, in order to fulfil the demand of the client. Due to this large variety of product-service systems, Tukker (2004) decided to classify those into three main categories with different economic and environmental characteristics (Tukker, 2004). Those categories were classified from the first one being the closest one to a pure tangible product to the last one, being closer to a pure intangible service:

- A. **Product-oriented services:** Those are mainly focused on selling products, together with an added service. This category is not characterized by an enlargement of the responsibilities of the provider, nor an improvement of the performance (Niel, 2014). An example of this could be to offer to take-back the product at its end-of-life (Baines et al., 2007).
- B. **Use-oriented services:** The purpose of the business model is not to sell products anymore. In this case, the product is made available to the users, but it stays in full ownership of the provider. The product can be shared, sequentially or simultaneously, by several users (Tukker, 2004). Moreover, use-oriented services are most often characterized by their volume. A use-oriented service could for example be a leasing, a rental or a shared usage. This is what happened with the Xerox printing machines, that started to be leased instead of sold, in the year 1980 (Sempels & Hoffmann, 2012).

C. **Result-oriented services:** This case does not involve a product anymore and is based on the fact that the provider and the client agree on a specific result (Tukker, 2004). A typical example of a result-oriented service would be to outsource the catering in a company (Baines et al., 2007). Another way to implement the result-oriented service has been demonstrated by Koppert, a Dutch company. This one is working in the pollinating industry. It has decided to sell the protection of one hectare of culture, instead of selling the pollinating products themselves to the farmers (Sempels & Hoffmann, 2012).

Those three categories are all providing a solution with a product and a service to the consumers. However, the result-oriented service is “*more sophisticated and represents the most popular interpretation of the features of a PSS*” (Baines et al., 2007, pp.5). Even though this three-folded division already helped to categorize the PSS, the categories were still too large, and they have thus been sub-divided into eight smaller classifications that can be seen in *Figure 2*. (Tukker, 2004):

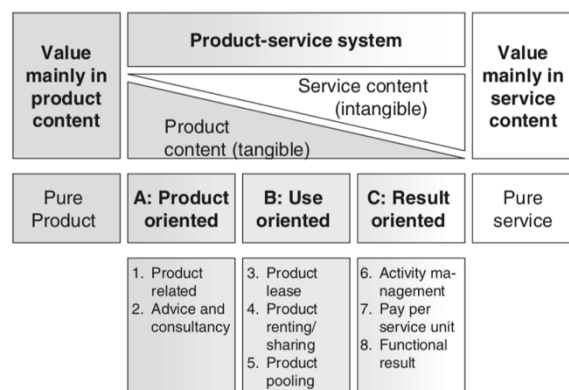


Figure 2: Main and subcategories of the PSS (Tukker, 2004)

Product-oriented services:

1. *Product related service:* The provider will offer a service, next to the product that he is selling, that is necessary during the use of the product.
2. *Advice and consultancy:* In this case, the provider will give the buyer additional information on how the product should be used efficiently.

Use-oriented services:

3. *Product lease*: Contrary to the product-oriented services, in this case, the product will not be in the ownership of the buyer, but stays in the one of the provider. On top of this, the provider will also take care of the repair and the maintenance of the product. In exchange for this, the buyer, called a lessee, will pay a fee to the provider and get unlimited individual access to the product.
4. *Product sharing*: In this case, the product stays in the ownership of the provider too. However, the use of the product is not unlimited nor individual. The consumer will thus be able to use the product for an agreed amount of time before giving it back. The same product will then be given to someone else.
5. *Product pooling*: This last use-oriented service is similar to product renting, except that the use of the product can be done simultaneously instead of sequentially.

Result-oriented services:

6. *Activity management*: This service is characterized by the fact that a part of a company's activity is being outsourced to a third party. The quality of the work is done with performance indicators, in order to measure the result.
7. *Pay-per-service unit*: This case is a well-known case of the PSS, where the clients are buying the output of the product instead of the product itself.
8. *Functional result*: The agreement is made on the delivery of a functional result, in abstract terms. The provider does not receive specific guidelines on how the result must be achieved, but only the output itself is measured.

Throughout these eight product-service system classifications, a decrease in product offer and an increase in service offer can be observed. Indeed, the more the service becomes important, the more the need of the clients is expressed in abstract terms. This leaves more room for the provider to satisfy the demand of the client (Tukker, 2004).

1.1.3 Drivers of the PSS

Nowadays, the product-service system has gained in popularity and a lot of companies are shifting towards this new system. This shift is a consequence of several drivers in the society that will be analysed in this section.

1.1.3.1 Economic aspect

The major internal driver for companies to adopt the PSS is the desire to **maintain economic viability**. By adopting the system, the company will be able to create a unique value for the client as well as direct relations with the customers (Goedkoop et al., 1999). Indeed, companies realized that by offering a service together with their product, they would be able to tap into a new market with different customer needs. The sales of the companies would thus grow, which would make the profit and the revenue grow too (UNEP, 2015).

Current trends have been showing that 36% of the customers expressed a desire to have a personalized approach when it comes to products and services they buy (Fenech & Perkins, 2015). This is giving an incentive for companies to go for a service economy, in order to answer the needs of the customers. However, Akbar & Hoffmann (2018) believe that the PSS will only be an economic driver for the customers if the products used in the PSS are “*expensive, technically advanced, and used infrequently*” (Akbar & Hoffmann, 2018, pp.416).

1.1.3.2 Competitive aspect

The competitive aspect is considered as an external driver to adopt the PSS. Indeed, due to the rise of the emerging markets and their low-cost labour, companies have been put under pressure and their margins have been lowered (Baines et al., 2007). Moreover, in the recent years, providing only products has proven to be insufficient to stay competitive on the market (Beuren et al., 2013). Mature companies need to find new innovative ways to grow by coming up with new solutions and be the closest ones to the customers (Mont, 2002). The competitive advantage that is provided by the PSS is difficult to imitate or obtain by other companies in the short term because the company is leaving the competition in technology, in order to enter the **competition in utilization** (Kozłowska, 2015).

This competitive aspect is close to the economic one as it will also allow the companies to stay profitable. The main difference relies in the fact that in this case, companies are using the PSS to gain market share from their competitors, whereas from the economic point of view, the PSS is used as a general tool to grow the company's profits by tapping into new, unexplored markets (UNEP, 2015).

1.1.3.3 Sustainable aspect

Another external driver to switch to a service economy comes from the **urge to become sustainable**, even though very few authors are considering it. Only Manzini & Vezzoli (2003a) sees sustainability as the ultimate driver to switch from a product to a service economy. When the goal of the PSS is to achieve sustainability, the concept is called *sustainable product-service system* (S-PSS) (Barquet et al., 2016).

Multiple companies feel pressurized to go for a service economy due to the current strict environmental regulations that are appearing. Adopting the PSS can help companies to deal with those new regulations (Mont, 2002). This will also allow companies to turn the new rules into a competitive advantage compared to other companies (Agri et al., 1999).

Finally, another environmental driver is the public concern about companies taking the environment into account (Mont, 2002). The public is pressuring companies to become more green and one of the answers to this could be to switch to a service economy (Ceschin, 2014).

1.1.4 Benefits of the PSS

Deciding to switch to a service economy can have considerable positive impacts on several stakeholders such as the consumers, the producers, the environment and the state (Baines et al., 2007). Those positive impacts can again be of different kinds. According to Ceschin (2014), the benefits that result from the PSS can be divided into three main categories: economic and competitive benefits, environmental benefits and socio-ethical benefits.

1.1.4.1 Economic and competitive benefits

It has been determined that both economy and competition are drivers for the PSS, meaning that the PSS is having a positive effect on both aspects. There are several reasons for this (Ceschin, 2014).

First of all, switching to a service economy can help the company to **differentiate** itself from other companies and to move away from mass-production and standardization (Manzini & Vezzoli, 2003a). Indeed, companies that are having a service approach are offering a more personalized approach which makes them more attractive to the customers, compared to their competitors (Goedkoop et al, 1999, pp.22). The PSS will also help companies to differentiate themselves from low-cost companies and to compete with them (Baines et al., 2007).

Second, this system could help companies by raising their **customer satisfaction** and by attracting new customers. Indeed, their value proposition becomes higher due to the service that is added to the product offer (Manzini & Vezzoli, 2003b). Moreover, customers are able to buy without being required to “*assume (full) responsibility for the acquisition of the product involved*” (Manzini & Vezzoli, 2003b, pp.8). This gives the opportunity for consumers to use a product, without having to bear the responsibilities of its use. This will raise the customer satisfaction and thus the company profits (Manzini & Vezzoli, 2003b). Next to this, the PSS also allows firms to tailor their offer to the needs of the customers, which allows them to differentiate themselves from their competitors (Cook et al., 2006).

Additionally, next to the reason of revenue increase, there can also be a **cost saving** reason to adopt the PSS. Indeed, savings are made by companies because they are extending the life-time of the products by upgrading, maintaining and repairing them. Thanks to this, in some cases, the disposal of products is postponed, and the costs of remanufacturing are thus reduced. Due to those savings, the companies are making more profit and firms will be able to attract new clients and have a positive impact on their economic situation (Mont, 2002). Nonetheless, it is important to bear in mind that this will only be the case if the positive effect of the PSS is not being outweighed by its rebound effect (Font Vivanco et al., 2016).¹

Finally, thanks to the PSS, the companies will be able to have a **longer lasting relationship** with their customers. The link with the customers will thus not end after the purchase, but companies will still be able to interact with the customers in the use phase. This continuous interaction allows the firms to collect the customers’ feedback and to create loyalty on the customer’s side. This collection of feedback gives the firms the opportunity to respond directly to the changes in the market (Manzini & Vezzoli, 2003b).

1.1.4.2 Environmental benefits

The PSS has the potential to shift to a less resource intensive business model due to the phenomenon of dematerialization of products and the savings on materials and energy. It can

¹ See section 1.1.7 for a deeper analysis of the rebound effects of the PSS

lead people to consume differently and to require less ownership (Maxwell & McAndrex, 2011).

The environmental benefits of the PSS are closely tied to the economic ones as there is an economic advantage to optimize the materials used and the energy consumed. Therefore Manzani & Vezzoli (2003a) are calling this connection between both elements, the **eco-efficiency** (Manzini & Vezzoli, 2003a). This eco-efficiency can be defined as “*a general goal of creating value while decreasing environmental impact*” (Huppes & Ishikawa, 2005, pp.43). Consequently, when considering eco-efficiency, two aspects must be taken into account: the environmental impact needs to be reduced and the value of production should be increased (Huppes & Ishikawa, 2005).

However, the PSS does not always have those environmental benefits, and Manzini & Vezzoli (2003a) even stated that “*PSS do not necessarily lead to sustainable solutions. They only have the potential to do so.*” (Manzini & Vezzoli, 2003a, pp.5). This quote suggests that the PSS offers a very promising way to move towards sustainability, but the potential of the system should be verified individually in every case. As mentioned previously, when the PSS effectively improves unsustainable processes into sustainable ones, it is called *sustainable product-service system* (Manzini & Vezzoli, 2003a). According to de Pádua Pieroni et al. (2017), the PSS will not have environmental benefits if it was not specifically created with that purpose (de Pádua Pieroni et al., 2017).

In the cases where adopting the PSS leads to a more sustainable approach, two phases of eco-efficiency have been distinguished (Manzini & Vezzoli, 2003a):

- *The use-phase:* On the one hand, the producers are incentivized to reduce the amount of resources that are used during the use-phase in order to reduce the costs. On the other hand, since the producers are keeping ownership of the products, they have the incentive of expanding the life-span as well as to intensify the use of the products by having them used by several consumers simultaneously (Manzani & Vezzoli, 2003a). Since the products are less rapidly disposed, the amount of waste materials will decrease and the energy to use new raw materials to create new products will also decrease, having a positive impact on the environment (Barquet et al., 2016).

- *The end-of-life*: Since the producers keep the ownership of the products, at the end of their lives, they can reuse all of the raw materials for future products and save costs. This also gives an incentive for producers to, on the one side, think about alternatives to landfill by looking into recycling, composting or energy recovery and, on the other side, to use more advanced technologies and minimize the use of new resources (Manzini & Vezzoli, 2003a). Moreover, since providers keep the ownership of the products, they are also able to “*develop more expensive, higher quality and more environmentally benign technology, which customers can afford*” (Mont, 2002, pp.97).

It is important to bear in mind that the **side effects** of those benefits may sometimes outweigh those. Indeed, in many cases, the PSS implies a lot of transportation, in order to provide services, in consequence an interaction has to be done between the supply and the demand sides. This increase in transportation results in an augmentation of energy consumption which has a negative effect on the sustainability of the PSS (Ellger & Scheiner, 1997). Furthermore, as previously mentioned, the PSS can generate some negative side effects called **rebound effects** (Mont, 2000). The concept of rebound effects will be developed later on in this thesis.

1.1.4.3 Socio-ethical benefits

The socio-ethical benefits can be divided into two parts, the benefits for the consumers on one side and society's benefits on the other (Ceschin, 2014).

The PSS is known to be focusing primarily on fulfilling the needs of the **consumers** themselves. The system is thus improving their quality of life because it is directly involving consumers into its decision-making process (Tukker, 2004). The PSS also provides value to the consumers by being flexible and offering a more customized service, as the latter can be adapted to every consumer (Cook et al., 2006). Moreover, when it comes to the use- and result-oriented PSS, the products are made accessible to more customers, because there is no need to pay the full price. Thanks to the PSS, consumers have access to specific products that they were maybe not able to afford in the past (Tukker, 2004). This implies that companies will be able to satisfy demand in lower income countries by making laundry services, car sharing, tool rental services etc. available to a broader range of people thanks to the lower price (Manzini & Vezzoli, 2003b). Finally, for some consumers, “*owning a product causes administrative efforts*” (Schmidt et al.,

2015, pp.4). The PSS benefits the customers by taking away the administrative tasks and shifting them to the producers. In fact, the ownership stays in the hands of the producers, which means that they will have to take care of the maintenance of the products (Baines et al., 2007).

The socio-ethical benefits for **society** are originating from different sources. First, having a service economy will foster the companies to hire more labour in order to handle the intensive relationships with the customers. Companies will need more employees to take care of the whole after-sales process and this will lower the local unemployment rate of regions (Manzini & Vezzoli, 2003b). Next to this, the PSS can create new opportunities for entrepreneurs, as the initial investment of buying the products does not always have to be high. This is a big opportunity for new businesses to emerge using the PSS (Tukker, 2004). Finally, this system could also be a way to enhance local economies as services are created and consumed in the same location. The money generated will thus stay local (Tukker, 2004). This might be “*regenerating and empowering local economies*” (Barquet et al., 2016, pp.438). Such results are reached by favouring the local initiatives and companies and by respecting the local characteristics (Vezzoli et al., 2014).

Again, like with the environmental benefits, the socio-ethical benefits could be generating rebound effects as some tasks that were previously done by the consumers, may be performed as a service. This would result in a loss in skills of the consumers (Tukker, 2004).

1.1.5 Barriers to the PSS

Even though the PSS brings a lot of advantages along its way, some major barriers should always be taken into account. Those barriers can either be for the companies themselves, or for the consumers.

1.1.5.1 Barriers for the companies

Regarding the barriers for the companies, the first one would be that in order to shift to a service economy, companies have to adapt their corporate culture. In large companies, this might lead to **psychological barriers** for the employees (Mont, 2000). Moreover, due to these new services, the companies would expose themselves to new risks that may be countered from within the organization. This behaviour is called inertia and it is known to be “*the resistance to changing rules, traditions and behaviours.*” (Van Den Abeele, 2014, pp.41). On top of this, the shift towards a more service-oriented economy is not possible as long as companies keep

focusing their business models around the creation of high volumes. Indeed, the mind-sets should be changed towards selling value and a solution instead of selling quantity (Sempels & Hoffmann, 2012).

The second corporate barrier is related to the **nature of the product**. Indeed, the PSS will mostly be applied in cases where the original product is expensive, not often used, of low utility and requires specific knowledge to handle (Mont, 2000). Actually, consumers will often be willing to switch from the ownership of a product to the use a service, only if it allows them to access more expensive goods, that they could not have afforded themselves. Catulli confirms this theory by adding that *“the equipment to be bought would need to exceed a cost threshold for consumers to pay a monthly charge rather than to pay for it upfront.”* (Catulli, 2012, pp.783). Examples of such expensive goods could be cars, diving equipment, expensive electronic goods etc. Because of the high price that the services need to have, there is not a lot of room for PSS initiatives left (Mont, 2000). This prerequisite of price might not apply when the driver to switch to the PSS is fostered by an ecological motivation. In this case, consumers have a different goal in mind thus, the price of the good might matter less (Barquet et al., 2013).

A third barrier arises from the **lack of laws and regulations**. At the time being, no proper regulations have yet been set to manage product recycling in the PSS. Some companies are thus waiting for legislative support to bring awareness around sustainable consumption. Consequently, companies are worried that *“without correct guidance, the outcomes will most likely be multiple failures and wasted funds.”* (Kuo et al., 2010, pp.416).

Finally, the transition to the PSS is **time and money consuming** for companies. Certainly, companies need to take the time to carefully read through all environmental regulations in order to comply with those (Mont, 2000). It will also take time to create a system that allows the providers to deal with the products and the services throughout their whole lifetime (Kozłowska, 2015). Companies are also not used to pricing such services and will therefore need time to adapt (Baines et al., 2007). Additionally, regarding the costs, companies will also need to invest money to go from the old business model to the new one (Van Den Abeele, 2014).

1.1.5.2 Barriers for the consumers

The consumers themselves are also facing some barriers towards the PSS. It turns out that a lot of consumers are not keen to **abandon the ownership** of products as they emotionally value the possession of goods a great deal and the ownership represents a way to self-express themselves (Catulli, 2012). This importance of ownership is highly present for “*Products that have high associated social status [...] or emotional value*”(Gullstrand, 2016, pp.10). Examples of such goods can be cars or smartphones. This is creating an important barrier for the PSS as use- or result-oriented PSS would imply that the consumer would have to give up its ownership entirely (Mont, 2000). On top of this, some consumers are worried that the PSS would be stigmatized as suited for people that cannot afford to purchase the product (Catulli, 2012).

When offering a product in a package through the PSS, some consumers might also feel reluctant because of the **cost**. Indeed, consumers are often suspicious when they are offered packages where the service is included as they perceive it as a way for the companies to charge them more. For this reason, consumers will often compare the purchase cost with the total expenditure of the PSS to make a choice. Besides this, consumers consider renting to be a loss deal financially-wise for short-term goods and would only agree to it for long-term goods (Gullstrand, 2016). On top of that, as formerly mentioned, some consumers might sometimes also be reluctant to apply the PSS on products that do not have a high enough price (Catulli, 2012).

Besides the loss of ownership and the costs linked to the PSS, some consumers oppose themselves to the PSS because of the **disclosure of personal data**. Indeed, providers need to ask a lot of personal information about the consumers that are using their service. This is not always without risks for the people that share their information. Therefore, some consumers do not want to share their data and are hence opposed to the PSS (Van Den Abeele, 2014).

Next to this, a lot of consumers feel unfamiliar with the concept of, for example, renting specific goods (Gullstrand, 2016). Due to this unfamiliarity, some consumers are not confident in the **reliability** of the services offered by the PSS. The booking systems are sometimes too sophisticated, and some consumers worry that the products will not be available on time when they need it (Catulli, 2012).

Last but not least, the **environmental effect** of the PSS is also debated. Some consumers feel like renting goods will not lead to a more sustainable way of consumption. This might also create a barrier to the adoption of the PSS (Gullstrand, 2016). The negative effect created by the PSS are called rebound effects. Further research will be done later in this paper to identify which rebound effects might arise from the PSS.

1.1.6 Aspects influencing the consumer's reactions to the PSS

As concluded before, the PSS has numerous advantages for both producers and consumers. However, companies should be very careful when switching to the PSS, as consumers might sometimes hesitate to make the switch. Several factors can play a role in the decision of the consumers regarding the adoption of the PSS.

First of all, when considering adopting the PSS, the **financial aspect** should be taken into account as a lot of consumers have divided opinions about it. Some users that are more price conscious and that view the price as a sacrifice prefer to have a continuous fixed cost in order to reduce the risk of paying a considerable amount at once (Moeller & Wittkowski, 2010). Besides this, other rational users are ready to pay more, provided that the good distributed through a service lasts longer, is of higher quality and is more sustainable (Vezzoli et al., 2014). Finally, the users that are less price sensitive do not like having to pay recurring fixed costs. Those last ones are not yet ready to switch to a service economy (Rexfelt & Hiort, 2009).

Second, another major aspect to consider when investigating the consumers' readiness for a service economy is the **ownership** of goods. Some users consider buying a service as a relief, as it takes away the need of maintenance of the products and all the responsibilities related to that product (Rexfelt & Hiort, 2009). Moreover, services also protect consumers against obsolescence and wrong product selection (Moeller & Wittkowski, 2010). Alternatively, some users have a bigger product attachment which results in a "*strong emotional relationship or tie between the consumer and an object*" (Demyttenaere et al., 2016, pp.182). Moreover, those consumers might also be reluctant to the loss of ownership because it makes them loose some rights associated with the possession of goods (Moeller & Wittowski, 2010). Those consumers are not yet prepared to abandon the attachment they have with their products and would thus not switch towards a service economy (Demyttenaere et al., 2016).

On top of this, **uncertainty** also plays a role in the decision to rent or own. Indeed, some consumers might see uncertainty in a service offer. To reduce this feeling associated to the service, consumers might want to thoroughly examine the risks associated to the offer. Next to this, the consumers will also have to predict the consequences of their decision to reduce uncertainty. If there is too much at stake, the customers will probably not take the offer in order to be safe (Rexfelt & Hiort, 2009). On the other hand, some consumers feel more uncertainty when they own goods than when they rent them. Actually, when renting a good, consumers tend to worry less about the model, colour, quality etc. of products, than when owning it. Moreover, in the case of a service offer, the consumer only has the security deposit at stake, contrary to owners that might lose the whole good (Durgee & O'Connor, 1995). In conclusion, some consumers might feel more at ease with owning and some with renting, but the companies should take both cases into account when predicting the consumer's reaction and uncertainty avoidance.

A striking factor that also plays a role in the decision to opt for owning a product instead of having it as a service is the **duration of need** of the product. Often, when a consumer needs a product for a long amount of time, he will buy it. However, if the product is not needed for a long time, the consumers might be more incline to switch to the PSS by for example by renting it (Moore & Taylor, 2009).

Some users are also giving a lot of importance to entertainment that comes from the **experience** you get from switching to a service. In this case, the consumers consider time as a scarce resource while using the good, which makes it exciting. In conclusion, goods that can provide a certain experience to the consumers when given as services, will more likely be easily adopted by the consumers under the form of the PSS (Moeller & Wittowski, 2010).

Finally, a last aspect that plays a big role regarding the readiness of users when it comes to the PSS is the **nature of the service** that is given. Indeed, some products, such as outdoor tools or machines, are more easily rented or provided as a service because of the rational relation that consumers have towards them. A factor that could play a negative role on the willingness of users to switch to a service would be the level of intimacy of a product. An example of such an intimate product could be clothing, a product to which consumers feel deeply connected and through which they show their identity (Vezzoli et al., 2014).

1.1.7 Rebound effect of the PSS

As mentioned beforehand, the product-service system can bring a lot of benefits to both companies and consumers. However, this concept can also bring along a negative impact on the environment, called **rebound effect**. This one can be defined as *“the additional energy consumption from overall changes in demand as a result of behavioural and other systemic responses to energy efficiency improvements”* (Font Vivanco et al., 2016, pp.115). Binswanger (2001) added to this, that the rebound effect could be described as *“increases in resource or energy efficiency that do not result in a corresponding decrease in energy or resource use.”* (Binswanger, 2001, pp.120).

Authors such as Vezzoli et al. (2014) argue that the PSS should be specifically designed and developed with the aim to deliver sustainability. They advocate that PSS actions should include a redesigning of production and consumption cycles and UNEP even concludes that, *“when properly undertaken, PSS development presents great potential for generating win-win solutions that promote profit and environmental benefits”* (UNEP, 2015, pp.11). Yet, the PSS might also leads to unwanted and unexpected rebound effects if it is not thought through and implemented carefully.

The rebound effects can be subdivided into two categories. On the one side, there are the **direct rebound effects**. Those occur *“when increased energy efficiency leads to more extensive use of the good”* (Ottelin et al., 2017, pp.3). In the case of the PSS, direct rebound effects could occur when the ownership of a car is removed. Actually, consumers might be incentivized to be careless and damage the car, which leads to a worse scenario than car ownership (Font Vivanco et al., 2016). On the other side, there are also **indirect rebound effects**. Those rebound effects occur due to the shift from one category to another one. In the case of the PSS, this can occur when the consumers decide to reinvest the money saved thanks to the low-cost service, into something else that harms the environment (Ottelin et al., 2017). Next to this, the rebound effects of the PSS can also occur simply due to the increase in transportation of the goods that arises from the service provided. This one will also generate detrimental effects on the environment (Tischner & Vezzoli, 2001).

In conclusion, the PSS could, like Manzini & Vezzoli (2003a) believe it, lead to sustainable outcomes. However, often, the removal of ownership and the rise in transport of

goods will lead to both direct and indirect rebound effects, that could have harmful effects on the environment.

1.1.8 Concepts related to the PSS

The product-service system is not the only one related to the service economy. Indeed, other concepts have been created such as the functional economy, the circular economy, servitization and the sharing economy. The next sections will analyse these concepts and compare them with the PSS.

1.1.8.1 The Functional Economy

The origins of the concept of Functional Economy were set around 1980's (Van Niel, 2014). The concept was then thoroughly described and analysed by Walter Stahel in 1997. He stated that products not only needed to be collected and recycled at their end-of-life, but the life-cycle had to be a closed loop. Producers need to have a *Craddle-to-grave* approach towards their products, by optimising their life from extraction until disposal (Van Niel, 2014). From this perspective, Stahel decided to dig deeper into the functional economy as a tool, and described it as an economy that *“optimizes the use of goods (or function) and services and thus the management of existing wealth (goods, knowledge and nature).”* (Stahel, 1997, pp.91).

This functional economy has as main purpose *“to create the highest possible use value for the longest possible time while consuming as few material resources and energy as possible.”* (Stahel, 1997, pp.91). This aspect is making the functional economy more sustainable than the product economy, as it is dematerializing objects and it is not only focusing on production anymore (Stahel, 1997).

The functional economy is implemented to reach several goals. First, its main aim is to create wealth by consuming as few material resources and energy as possible. Second, it was also created to reach a higher competitiveness and increase the revenues of the firm (Fromant, 2012). Besides those two main aspects, some other side goals can be determined such as creating new jobs, improving the after-sales service, no delocalization needs etc. (Buclet, 2007).

A typical example of an application of the functional economy was realized by Rolls Royce, selling power by the hour instead of selling jet engines. Rolls Royce is thus selling a solution instead of a pure product (Stahel, 2006).

The concept of functional economy can strongly be compared with the PSS. However, there are some differences between both ideas.

The main difference between the functional economy and the PSS is their different **focus**. The PSS focalizes on three different typologies defined by Mont, being, product-, use- and result-oriented PSS. The functional economy is only encompassing the use- and the result-oriented PSS as those are the typologies that have the highest degree of service integration and where the product is kept in possession of the provider during the entire life-time. The PSS is a broader concept than the functional economy (Van Niel, 2014).

This difference leads to the second one, that the **product-term** is far more important in the PSS than in the functional economy. In the product- and use-oriented PSS, the product is still considered as central. However, in the functional economy, the service and its added value have a higher importance than the product (Van Niel, 2014).

Finally, the different **goals** of the functional economy and the PSS also differ. Actually, Stahel described the main goal of the functional economy to be mainly sustainable by stating that its goal is *“to create the highest possible use value for the longest possible time while consuming as few material resources and energy as possible”* (Stahel, 1997, pp.91). When it comes to the PSS, next to the sustainability, Geng et al. (2010) also considers the economic interest to be a major goal. Indeed, he states that the PSS is a way to *“obtain a larger share of the market to enhance competitiveness and profitability”* (Geng et al., 2010, pp.585).

1.1.8.2 The Circular Economy

Another frequently used term in the economy is the circular economy. In 2008, Y. Geng & Doberstein defined the concept as a *“realization of [a] **closed loop material flow** in the whole economic system”* (Y. Geng & Doberstein, 2008, pp.231). More recently, the circular economy has been described as *“an industrial economy that is restorative or regenerative by intention and design”* (Ellen Macarthur Foundation, 2012, pp.7).

The core idea of the circular economy is *“the closed flow of materials and the use of raw materials and energy through multiple phases”* (Yuan et al., 2006, pp.5). This use serves as a solution to the depletion of resources by assuring the creation of jobs and economic growth

(European Commission, 2015). The business model of the circular economy can be divided into two separate groups. On the one side, some foster and extend the service life by doing repairs, remanufacturing, upgrades and retrofits. On the other side, some other may choose to recycle old, used goods and turn them into new material to create new objects (Stahel, 2016).

The circular economy is often linked to the product-service system, an economy where the goods are sold as services and the ownership stays in the hands of the producers (Tukker, 2004). Even though the two concepts have similarities, they should not be confused, as one concept does not imply the other. Indeed, circular economy does not specifically imply a decoupling of the economic growth from the resource consumption like it happens in the case of the PSS (UNEP, 2011). The PSS is rather proposed as a way to apply the circular economy as the PSS itself seems to have a positive impact on circularity (Ellen MacArthur Foundation, 2012). The PSS also “*increases the rate of repair, recover, reuse, remanufacturing and recycling, which makes the model more circular*”(Yang et al., 2018, pp.504).

1.1.8.3 Servitization

Nowadays, the final goal of companies has shifted from solely satisfying the customers, towards establishing a long-lasting relationship with clients. With this shift came the idea of offering a mix of goods and services, combined with support, self-service and knowledge, to offer an integrated solution to the customers. This led to the birth of the concept of servitization that was first defined by Vandermerwe & Rada in 1998 (Vandermerwe & Rada, 1998). As mentioned before, servitization refers to the evolution of the product, to include a service (Baines et al., 2007).

The most used example in the case of servitization is originating from one of the leaders in the hardware manufacturing sector, namely, IBM. The company created its IBM Global Services Business in the 1990's and has received most of its revenue from that sector since then (Chesbrough & Spohrer, 2006). The shift from a product-centric to a service-centric culture was intended to add value and offer a solution to the customers. They thus “*moved up in the value chain from production of hardware and reinvented themselves as providers of business solutions*” (Ahamed et al., 2013, pp.21).

Overall, the servitization and the PSS concepts are linked as the “*Product-Service-System (PSS) is a special case of servitization.*” (Baines et al., 2007, pp.1). Both concepts use a combination of products and services, and are delivering value to the customers (Costa et

al.,2015). Even though servitization and PSS are similar, they differ for two main reasons. First of all, in the case of servitization, the **ownership** of the products cannot be transferred to the customers, while in the product-oriented PSS, the product is being transferred. Second of all, the concepts have different **goals**. On the one side, servitization has as purpose to “*deliver complex services effectively and efficiently*”(Baines et al., 2009, pp.1). On the other side, the PSS is mainly focused on staying competitive compared to other companies (Baines et al., 2007) and on having a “*close connection to environmental sustainability issues and cleaner production*” (Costa et al., 2015, pp.5). Additionally, servitization is also looking into creating more value for both users and producers by providing alternative systems (Costa et al., 2015).

1.1.8.4 Sharing Economy

The sharing economy is a concept that is also close to the PSS but the two concepts have their differences. The sharing economy, also called Collaborative Consumption is a concept that started emerging in the early 2000’s (Sung et al. , 2018). It has been defined as “*the peer-to-peer-based activity of **obtaining, giving, or sharing** the access to goods and services, coordinated through community-based online services*” (Hamari et al., 2016, pp.2047). Heinrichs (2013) went even further when defining the concept, by adding that the sharing economy was also a way to “*foster a more collaborative and **sustainable society***” (Heinrichs, 2013, pp.229). Finally, Sung et al. (2018) also added a waste reduction purpose into the sharing economy definition by stating that “*A sharing economy can be defined as an alternative social and economic movement that shares unused idle resources with others to **reduce waste***” (Sung et al., 2018, pp.1).

According to Schor (2014), the sharing economy concept could be divided into four categories (Schor, 2014):

- *Recirculation of goods*: Ebay and Craigslist were initially the two main examples illustrating an online recirculation of goods system. Nowadays, a lot of similar platforms have been launched to exchange all sorts of goods.
- *Increased utilization of durable assets*: This type of sharing economy allows the sharing of durable products that are not used to their full capacity. The innovators of this category were Zipcar, which offers a car renting service, and Couchsurfing, an application that allows users to open their home to travellers for one night. Couchsurfing then led to Airbnb that has known tremendous success.

- *Exchange of services*: This category originates from time banking. Time banks allows people to exchange their service in exchange for someone else's service. The time of the members was equally valued. Later, a lot of monetized platforms arose to exchange services for money.
- *Sharing of productive assets*: This last category has originated from cooperatives. It consists in "*sharing assets or space in order to enable production, rather than consumption*" (Schor, 2014, pp.3). Recently, other initiatives were born such as hackerspaces, co-working spaces, communal offices etc.

Several reasons can be enumerated as to why it would be interesting to engage into a sharing economy.

First of all, the main reason is of an **economic** kind. Actually, the sharing economy tends to have a lower cost than the market economy due to the absence of a "middlemen" that bring high fees (Schor, 2014). Moreover, the buyer can have full ownership of a good, with a lower cost (Hamari, 2016). Besides, people can also decide to do car sharing, in order avoid bearing the side costs of the car and to gain financial benefits from not owning one (Kathan et al., 2016).

The second reason is **environmental**. The environmental benefits arise from the "*lower overall resource deployment, extended product life spans, and maximized use*" (Kathan et al., 2016, pp.4). Sharing and reusing allow people to reduce their carbon footprint considerably as they are lowering the demand for new goods (Schor, 2014).

Thirdly, some users like to participate in a sharing economy due to its **social** factors. By buying from other peers, people can create new social connections and meet their neighbours. Nonetheless, it is important to bear in mind that in a lot of cases, the people do not even meet, and this social aspect can then not be considered (Schor, 2014).

Finally, some people are using a sharing platform to be part of the novelty of this **trend**. However, this feeling of novelty is purely born out of marketing, because this practice of sharing has existed since the dawn of time, but it was strongly linked to the working-class and minority communities at the time (Schor, 2014).

Altogether, the sharing economy and the PSS are connected by the fact that they are both offering an alternative way of ownership (Heinrichs, 2013). However, even though the concepts have a lot of similarities, the sharing economy overall is seen as having a more

sustainable connotation than the PSS because of its peer-to-peer sharing aspect that reduces waste (Sung et al., 2018). Moreover, the sharing economy offers a bigger price reduction to its users than the PSS, as it eliminates any kind of pricey middlemen. Finally, this economy offers a social aspect by assembling peers, which the PSS has as well, but on a lower scale (Schor, 2014). In conclusion, Hawlitschek analysed both concepts and concluded himself that the sharing economy could be seen as *“an umbrella term covering related phenomena such as product-service systems”* (Hawlitschek et al., 2016, pp.2).

1.1.9 Conclusion

As can be seen from the analysis of the product-service system, a lot of different definitions and analysis have been done on the subject. The aspect that came out the most in regard to the PSS is its joint offer of both product and service. This service is added to sell satisfaction to the customer, instead of merely selling a product. By selling satisfaction, companies can differentiate themselves and thus gain in competitiveness. Besides this competitive aspect, companies are also incentivized to switch to the PSS because of the economic gain as well as the rise in sustainability that can arise from it. Nonetheless, this sustainable factor is not always confirmed, as rebound effects might outweigh the positive impacts of the PSS.

Even though the product-service system could bring a lot of benefits to both companies and consumers, some barriers may prevent both parties to adopt this system. On the company's side, the shift might be prevented due to psychological, financial or time barriers. From the consumer's point of view, it is sometimes difficult to abandon ownership and trust a third party when it comes to personal data. Moreover, when screening the reactions of the consumers to the PSS, it has been discovered that a lot of them are still not ready to change their habits and to switch to something uncertain.

Finally, the PSS was benchmarked against other related concepts that exist on the market. This analysis lead to the conclusion that the PSS has a lot of similarities with the functional economy, the servitization, the circular economy and the sharing economy. However, the PSS differentiates itself with its three different typologies that also include the product-oriented services. The latter are still rather focused on the product than on the service. Moreover, the PSS gravitates less around the environmental and sustainable aspects than the other concepts.

1.2 Smartphones

The second part of the literature review will focus on analysing smartphones by looking its commonly agreed upon definitions, its presence in the Belgian society, its impact on the environment and its afterlife.

1.2.1 Definition

Even though the term smartphone might seem relatively new, the concept is not as recent as one might think. Back in 1977, Kay & Goldberg already had a vision of the future smartphone. They elaborated the concept of the Dynabook, “*a device as small and portable as possible which could both take in and give out information in quantities approaching that of human sensory systems*” (Kay & Goldberg, 1977, pp.31).

According to Zheng & Ni (2010), the term smartphone was initially used by marketers in the 1990’s to mention a new class of cell phones whom had the ability to access data easily and to process with important computing power. Compared to a traditional cell phone whom could only provide messaging functionality (texting) and voice communication (calling), the smartphone assured personal information management, applications (such as calculator, address book or organizers) and wireless communication capability (Bluetooth). It could be defined roughly as a “*small, networked computer in the form of a cell phone*” (Zheng & Ni, 2010, pp. 5). In a second stage, as the need for mobile data access rose, a next generation of smartphones emerged, that can access wireless Internet (Wi-Fi), simple games, instant messaging, email, recording capability, built-in camera, video and audio playback (Zheng & Ni, 2010).

Yet, even though the literature is not very elaborated on the definition of an item as common as the smartphone, it does not limit itself at Zheng & Ni’s (2010) analysis. Litchfield (2010) has examined the top five most agreed upon definitions of the smartphone, which can be found in *Table 3*. He came to the conclusion that there is no single, ultimate definition for it as the progression of smartphones and their related technologies is constant. Therefore, the frontier between “smart” and “non-smart” (or “dumb”) is variable: some criteria that were considered as “smart” before, may be perceived as “dumb” or normal later in time. Touchscreens are a good example of this: in the past they were considered as ground-breaking innovation while today they are perceived as mainstream. Consequent to this observation,

Litchfield (2010) has established his own definition of smart phone which solely includes the fundamental criteria of a smartphone: “[a] *smartphone runs an open (to new apps) operating system and is permanently connected to the internet*”, (Litchfield, 2010, para. 21).

The Five Definitions of Smartphone	
1.	(a) A smartphone can be extended through hundreds of add-on applications. (b) A smartphone runs a proper (or 'open') operating system
2.	A smartphone is a mobile phone that offers more advanced computing ability and connectivity than a contemporary basic 'feature phone'.
3.	A smartphone has a physical QWERTY keyboard. Addendum: or a virtual QWERTY equivalent.
4.	(a) A smartphone has a touchscreen. (b) A smartphone has a large touchscreen. Where 'large' is defined as anything from 3.2" upwards.
5.	(a) A smartphone is always connected. (b) A smartphone is always connected and can browse the full Internet

Table 3: The Five Definitions of Smartphone (Litchfield, 2010, para. 21)

1.2.2 State of the Belgian smartphone market

Smartphones have become omnipresent and essential items in people’s lives. Seven people out of ten use a smartphone in Belgium and research has shown that the smartphone was the most used device - more than laptops - in 2018 (Deloitte, 2018). In Belgium, 80% of adults own a smartphone, and among these, 93% use their device daily (Deloitte, 2017). The most important group of smartphone owners are young professionals (25-34 years old), 92% of which own a smartphone. Second in line are the students, among which 90% possess a smartphone. Regarding older generations, 83% of parents (35-54 years old) and even 56% of grand-parents (65-75) have a smartphone (Deloitte, 2017). Smartphones are likely to be even more present in Belgian’s lives in the coming years (Deloitte, 2017) (see Appendix 1).

Regarding actors present in the sector, the Korean company Samsung stays the worldwide leader on the market with 20,9% market share in 2018. It is followed by Huawei whom surpassed Apple for the first time since 2010 with 15,8% of the total global market share. Apple places in third position with 12,1% global market share (Scarsella, Reith, Chau, & Shirer, 2018). The Belgian market follows slightly different trends as Samsung is number one (34%), whilst the second in rank is Apple (not Huawei) with 23% and Huawei finishes third with 17%

of the Belgian market share. It may be concluded that brand loyalty is high in Belgium, as half of the current Samsung and iPhone owners had a former smartphone of the same brand. (Deloitte, 2018).

Finally, purchases of smartphones in Belgium are still very active. Indeed, even though smartphone penetration is stabilizing, a decrease in smartphone sales is unlikely to happen as one out of three (27%) Belgians are likely to buy a mobile phone within the next year (Deloitte, 2018). This can partly be explained by the short life span of smartphones. In Deloitte's 2017 survey, 60% of the Belgians questioned bought a smartphone in the last 18 months. Deloitte states that defective hardware and software, broken screens or poor battery may explain the high propensity of smartphone buying. Actually, unlike laptops which have since the beginning been designed to allow users to replace the battery or memory, smartphones rarely have these features. This forces consumers to purchase a brand-new items when one part fails (Manhart et al., 2016) (see Appendix 2).

1.2.3 The value chain of smartphones and their environmental impact

After having observed the current habits of Belgians and the market state of the territory, we will deep dive into the value chain of smartphone and identify the stages that are responsible for its overall high environmental impact.

The value chain of smartphones can be split in various lifecycle phases according to different authors:

- (1) extraction and manufacture, (2) transport, (3) use and (4) end of life, according to Lee & Suckling (2015);
- (1) production, (2) use and (3) end-of-life for Schneider et al., 2018;
- (1) raw material, (2) production, (3) transport, (4) use and (5) end-of-life for Ercan, 2013.

For a matter of clarity, we will consider extraction and manufacture, raw material, transport and production as one main stage: the production stage. The next two categories will be called use phase and end-of-life phase.

Each of the stages of the smartphones' life cycles engenders environmental damage such as greenhouse gas emissions (GHG) (E. M. Ercan, 2013; Lee & Suckling, 2015; Schneider,

Matinfar, Grua, & Cordewener, 2018), soil depletion (Jardim, 2017; Sonter, 2018), energy consumption (Jardim, 2017; Paiano, Lagioia, & Cataldo, 2013) and water contamination (Chen et al., 2018) among others. In literature, the most used indicator to analyse the environmental impact of smartphones is GHG emission, through the life-cycle assessment method. Other indicators than those related to GHG emissions were missing from literature, maybe because methods to assess soil depletion, energy consumption and water contamination are respectively lacking. Nonetheless, for a matter of clarity in this thesis, the focus will be brought on Global Warming Potential (GWP) with indicators expressed in kilograms of carbon dioxide equivalent (kg CO₂-e). This indicator, may also be misleading in its name, not only includes carbon dioxide emissions but also other GHG's.

1.2.3.1 The production phase

Lee & Suckling (2015) have evaluated the GHG emissions of each stage of the lifecycle of various mobile phones (see Appendix 3 and 4, which include the study of Ercan, 2013) and draws focus on smartphones produced after 2010 (see *Figure 3*). It turns out that the phase of extraction and manufacture (E&M) is the most impactful one, counting for 74,1% of the total GHG emitted in the life cycle of a smartphone. In comparison, emissions due the devices at their end-of-life are barely significant. The term “extraction and manufacture” gathers under its umbrella everything from the extraction of the raw materials from the soils until the final product is ready for sale. Therefore, it also includes steps such as the raw material processing, component manufacturing and the assembly of the smartphone (Manhart et al., 2016). According to the previously agreed upon typology, we can state that the production stage of a smartphone (E&M and transport) is responsible for approximately 75% of its total GHG emissions.

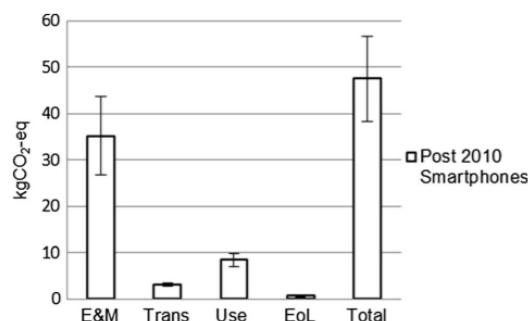


Fig. 2 Averaged life cycle phase distribution for smartphones made after 2010

Figure 3: GHG emissions of smartphones across lifecycle (Lee & Suckling, 2015, pp.1185)

Additionally, it is important to underline that only a handful of components cause up to two-thirds of total greenhouse gas emissions at production stage. *Figure 4* hereunder gathers

the different sub-parts that constitute a smartphone and their respective share in terms of GHG emissions at production stage. The **LCD screen (display)**, the **integrated circuits** and the **printed circuit boards (PCB)** and their assembly alone account for more than the 67% of the total GHG emissions of the smartphone components. The battery is responsible for “only” 8,82% of these emissions, and so is the housing (Manhart et al., 2016). All the other components brought together (such as packaging and camera) represent less than 15% of a smartphone’s emissions at production stage.

Figure 4-6: Share of components in the greenhouse gas emissions (kg CO₂e) of the production of a smartphone

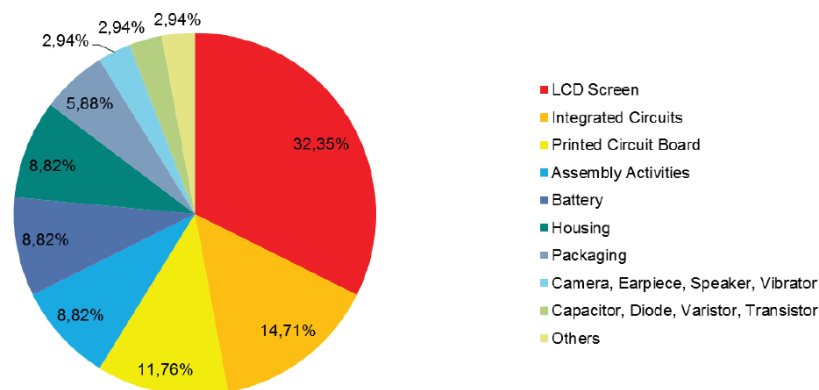


Figure 4: GHG emissions per smartphone component at production (Manhart et al., 2016, pp.29)

First, regarding **display**, several reasons can explain the high GHG emissions of this component. According to Prakash and colleagues (2016), the presence or not of Fossile Carbon emission treatments within the production process of a smartphone, affects the GHG emissions of LCD Screens by 22% (Prakash, S., Antony, F., Dehoust, G., Gensch, C., Graulich, K., Gsell, M., Köhler, A., Schleicher, T., Stamminger, 2016). In addition, the size of the screen also directly impacts the amount of emitted GHG. To illustrate, a 3’’ screen is expected to generate an amount of GHG that is 7.5% smaller than a 5’’ smartphone screen (Stutz, 2011).

Second, regarding **integrated circuits**, the high impact of their production cycle is directly linked to the purification degree of the used chemicals as well as the cleanliness of the production conditions. The cleaner the production cycle and the purer the chemicals, the more GHG is emitted and the larger the quantities of energy required are, to meet the high standards. Additionally, the application or not of perfluoro compounds (PFC) emission treatments during the production process of integrated circuits also affects the amount of CO₂-e released (Prakash et al., 2016). A third element that causes the manufacture of integrated circuits to be especially

polluting is the increasing need to produce RAM bars. The amount of RAM bars present in a device is directly proportional to the size of the memory of that device. As the internal memory of smartphones tends to increase, then more RAM bars, which are composed of gold connectors and integrated circuits, are necessary. This energy-intensive process tends, consequently, to release high quantities of GHG in the atmosphere (Manhart et al., 2016).

Last, **printed circuit** boards are high pollutants as the assembly processes to populate the PCB, among other things, are especially energy-hungry.

Next to the 48 kg CO₂-e that are released during the proper production stage of the smartphone - which is not too far from the results aggregated by Suckling and colleagues in 2015 - Malmodin and colleagues (2016) also estimated the emission related to production transportation to be up to 2.6 kg CO₂-e. Another 3kg CO₂-e are released during the final transportation of the finished device to the distributor. Transportation at the raw material stage and at the end-of-life being neglectable, the transportation emissions occurring during the entire lifespan of a smartphone (3 years) are equal to 5.6kg CO₂-e (Ercan, Malmodin, & Bergmark, 2018).

1.2.3.2 The use phase

Compared to the production phase of the life cycle of a smartphone, the use phase impact of the smartphone is about four times smaller (Lee & Suckling, 2015). Ercan (2013) separates the usage phase in two parts: the network usage and the smartphone usage. Network usage refers to the entire network structure lifecycle allocated to the smartphone (base station sites, control and core nodes, operator activities, transmission and IP core network, data centres) while smartphone usage refers to the consumption of energy that the device is responsible for when charging.

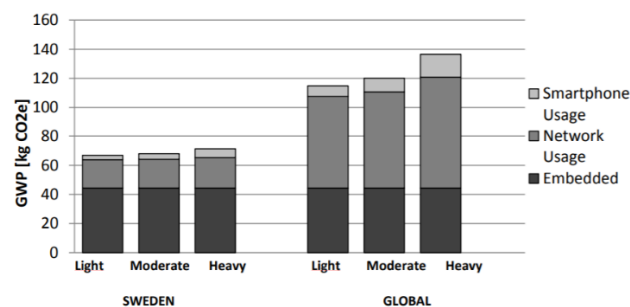


Figure 5: Use stage for the total life span of the device (3 years) (Ercan, 2013, pp. 48)

Figure 5 dismantles the different usages attributed to the use phase of a device (Ercan, 2013). It turns out that the network use (the usage that occurs because of the connection of the device to the network and servers) is the greatest cause of GHG emission in the use phase of the smartphone. The smartphone usage itself is small in comparison: charging habits have been shown to be constantly decreasing, modern chargers contributing for less than 2 % or less of the impact of the entire use phase (Lee & Suckling, 2015).

1.2.3.3 The end-of-life phase

The last phase in the value chain of smartphones is the end-of-life phase. In this section, three different end-of-life options will be explored: reuse, remanufacturing and recycling.

- **Reusing and remanufacturing**

As Manhart and colleagues (2016) state it, measures leading to an extension of product life time are beneficial for the environment. Extending smartphones' lifespans have a positive impact on resources as less are necessary to produce new devices, and the amount of Waste Electrical and Electronic Equipment (WEEE) is reduced on the other hand (Zacho, 2013).

In the case of smartphones, reuse and remanufacture are methods that can extend the lifespan of smartphones. To illustrate, components like integrated circuits (whom are developed at high rate and are strong GHG emitters) could be reused instead of produced from scratch. This would ensure savings from the decreased need to build the integrated circuits from raw materials (Lee & Suckling, 2015). Considering this, the need to recover smartphones in time (before components like integrated circuits become obsolete) is even greater. Therefore, developing mechanisms to increase the return rate of mobile phones within a short period of time after their use phase should be seriously considered.

Additionally, reuse is **economically viable** and currently offers solid profit margins to market actors whom opt or it (Geyer & Blass, 2010).

- **Recycling**

Recycling is especially sense-making for smartphones whom have been subject of long-term stockpiling and whom are thus considered outdated. Indeed, recycling is necessary as it enables to extract value from the metals present in the devices on the one hand and to prevent

potential environmental damage from release of harmful substances in the environment on the other hand (Manhart et al., 2016).

Regarding metal extraction of the devices, recycling metals that stem from mobile phones instead of extracting raw metals enables energy savings close to 50% (Navazo, Méndez, & Peiró, 2014). Metals that are the most concerned are copper, silver, gold and platinum, which represent the most value in the phone. As resource scarcity becomes increasingly problematic, mining of waste electrical and electronic equipment (WEEE) should be considered with more care (Oguchi, Murakami, Sakanakura, Kida, & Kameya, 2011).

Regarding the release of harmful substances, the WEEE that are not recycled end up in landfill of developing countries, jeopardising the health of local populations and the soils of the region (Manhart et al., 2016).

Unfortunately, there is an element that conflicts with the sustainability goals implied in the previous paragraphs: in contrast to reuse and remanufacturing, recycling smartphones has been demonstrated as **not to be economically viable** (Lee & Suckling, 2015), making it a second instance solution for end-of-life smartphones.

As suggested in the previous paragraphs, recycling smartphones at end-of-life stage is necessary but unfortunately not an optimal solution. Indeed, the quantity of valuable materials that can be recovered depend on the recycling method used, and **no method has proven to be optimal** yet. In addition, mobile phones are recommended to be treated separately from other WEEE due to their highly complex construction (Hagelüken, 2005), making the recovery of materials from smartphones even more complicated.

What makes the recyclability of smartphones so tangled and sub-optimal is their **complex design** (Manhart et al., 2016). The use of proprietary screws, glued in batteries and the fact that the design does not include disassembly features often engender a smelting faith for the smartphones which is inefficient to recover many materials that compose them (Jardim, 2017). Nonetheless, disassembling the phone properly before recycling would lead to the greatest amount of precious recovered materials (Schneider et al., 2018). Yet, to be able to disassemble the smartphones properly, there is an evident need to shift from our traditional methods to instead design the products that suit recyclability (Suckling et al., 2015). Hence, the metals

could then be extracted more easily, generating value back to the system after being recycled (Schneider et al., 2018).

- **Faith of old smartphones**

What determines the fact that unused smartphones will be reused, remanufactured or recycled? In 2016, Blancco surveyed over 1,000 mobile device owners in the United States, Canada, Mexico, United Kingdom, France, Germany, India, Japan and China to understand the behaviour of consumers toward the afterlife of their old smartphones (see Appendix 5). When asked what they would do with their older smartphone after the purchase of a new one, a total of 70% of respondents answered they would offer their phone a new life through reuse or remanufacture and 5% would opt for recycling. Yet, still 15% of respondents would keep it and do nothing or physically destroy it. Comparably, amongst the Belgian population, 43% smartphone users whom answered a similar survey kept their old smart phone as a spare (Deloitte, 2017). Basically, this means that worldwide about 15%, and Belgian wise 43% of the people have a potentially functioning smart phone at home that is just lying there. This is a huge shortcoming in the mentalities of populations as people do not have the reflex to send their smartphone for remanufacture or recycling (Blancco, 2016). Lee & Suckling et (2015), have gathered comparable studies and have reached similar conclusions: *“the [...] studies highlight a lack of return of phones with many being stockpiled by consumers for varying reasons including keeping the old phone in case of breakdown of the new one... **Recycling of phones is only as effective as public awareness of the importance of doing so**”* (Lee & Suckling, 2015, pp. 1190).

As such, extended storage of unused smartphones in homes does not cause direct negative impacts. Yet, it represents a shortfall as the attractiveness of devices decreases as time passes. The smartphones might then be perceived as outdated and consequently not reused or remanufactured. Moreover, in such scenarios, the valuable materials are not recovered via recycling. Conclusively, one could rightfully state that the attitude of the consumer determines the end-of-life situation of smart phones.

1.3 Application of product-service systems on smartphones

Currently, smartphones are mostly sold in the form of a product that the consumers own. However, this is not the only option that could be implemented. Indeed, smartphones could also be sold with a service or entirely as a service by using the product-service systems. The production stage being the most environmentally costly phase in the life cycle of the smartphone, it is stated that a large-scale reduction of the production amount would contribute to a more sustainable approach for smartphones (Schneider et al., 2018). The following sections will thus research how product-, use- and result-oriented services can be applied to smartphones, to **reduce the overall number of smartphones produced** and to **extend their usage time**.

1.3.1 Product-oriented PSS

As mentioned previously, this first kind of PSS is mainly focused on selling products, with an added service.

1.3.1.1 Product-related services

The first form of product-oriented PSS that is described by Tukker (2004) is called the product-related service. This one refers to the fact that the provider offers a service on top of the product that he is selling. It can be applied on smartphones by using **reparability**, **modularity**, **upgradability** or by implementing a **take-back agreement**.

A. Reparability

As explained formerly, when an electronic device such as a smartphone reaches the end of its life, one of the best methods to extend the lifetime of the product is to reuse the device. This might include the reparation of the device to allow its use to be extended (Nnorom, Osibanjo, & Onyedikachi Nnorom, 2007).

Currently, only very few smartphones have high reparation scores on iFixit, a company that sells spare parts and reparation guides for consumer electronics. iFixit scores are ranked from 0 to 10 and are assigned as such: *“A device with a perfect score will be relatively inexpensive to repair because it is easy to disassemble and has a service manual available. Points are docked based on the difficulty of opening the device, the types of fasteners found inside, and the complexity involved in replacing major components. Points are awarded for upgradability, use of non-proprietary tools for servicing, and component modularity”* (iFixit,

2019, para. 1). Most of the smartphones ranked have a score between 4 and 7, as they are not built with reparability as key driver.

However, some smartphones are easier to repair than others. For instance, according to the website iFixit, the iPhone Xr has an easy access to the battery and its display screen can be replaced with minimal hardware removal, making its pieces evident to restore. In opposition, the Huawei Mate 20 Pro has glued-on front and back glass. This glued-on characteristic increases the breakage risk when the smartphone needs to be opened to access the battery for instance. On average Apple's devices score better reparation rates than its Asian top competitors Huawei and Samsung (iFixit, 2019).

A repair-friendly design is key to be able to dismantle, repair and reassemble the smartphone properly.

B. Modularity

An interesting tool that could ease and speed up the process of disassembly and reassembly of smartphones, is modular product design. Actually, modularity is a technique that facilitates the disassembly and reassembly of a smartphone and it is closely linked to the product-oriented service of reparability (Tukker, 2004).

At first glance, modularity might be perceived as a vague and unclear notion. The term is used in many diverse domains. Bask and colleagues (2010) have been through the diverse set of definitions and typologies of the term in literature. In this paper, the applicable definition of modularity is the following: *“Modularity is a set of swappable hardware parts (modules) that may be customized while obtaining an expanded lifetime with maximum possibility of repair and minimum generation of electronic waste”* (Schneider et al., 2018, pp.87). Regarding the classification of modularity in literature, four redundant key themes were collected, namely: (1) modularity of product; (2) modularity of production/manufacture; (3) modularity of organization and supply chain; and (4) modularity of services (Bask, Lipponen, Rajahonka, & Tinnila, 2010). In the case of smartphones, focus will be brought to modularity of product. Regarding the added value of the concept, modularity has been proven to be a mean to offer quick, more complex and customized products and services without the need to re-create an entirely new design (Bask et al., 2010). Modular design with repair services has been proven to improve the PSS performance competitively (Shikata, Gemba, & Uenishi, 2013). For instance,

the feature modular design offers to easily assemble and disassemble a smartphone, minimizes the time needed to repair the device and increases the likelihood of qualitative reparation (Sawanishi, Sasaki, & Mishima, 2016).

However, not everyone is as convinced by modularity. Indeed, Ian Morris (2015), the Forbes Tech Contributor estimated that modular phones were a terrible idea as the hardware capabilities from modular smartphones might not follow the rate of innovation (Morris, 2015). When a consumer buys a new smartphone, all hardware capabilities, such as the charging plug or the processors, are automatically updated. With smartphones, it lasts longer in time, some hardware capabilities might become obsolete (such as the format of the charging plug for instance) and according to Ian Morris, the consumer does not want to be worried with the need to replace these capabilities and buy new modules. Moreover, due to the steep prices of the modular phones and their components, consumers are not yet convinced by the concept (Rayner, 2018).

Nonetheless, some IT companies have decided to bet on that horse in the past few years. Phonebloks, FairPhone, Puzzlephone, Project Ara or even Eco-Mobius (ZTE) are all smartphones based on the modular model, even though their mother brands did not have the same drivers behind that decision. For some, such as Project Ara, the main motivation was new business opportunities (Hankammer, Jiang, Kleer, & Schymanietz, 2016). At business level, modularity is a way to enhance customer experience as some parts of the smartphones such as the camera or the loudspeakers can be upgraded according to the customers' preferences. For others, such as Phonebloks, the main reason to turn towards modular consumer electronics was to achieve a more sustainable use of resources. Indeed, literature has shown that modularity could present an environmental advantage compared to the standard model of smartphone. Co-designing the modular smartphone according to the customer's needs, replacing outdated or damaged parts and building a secondary market for already used modules are ways in which the modular design ensures a more sustainable use of resources (Hankammer et al., 2016). This statement is reinforced by a study that compared the FairPhone 2 and a non-modular smartphone. The latter showed that over a 5-year life cycle assessment, the Fairphone 2 is more sustainable in terms of GHG emissions than a regular/non-modular phone (Schneider et al., 2018).

There are different examples of modular phones, but for clarity, only the two most famous ones will be presented in more detail in this thesis: Phonebloks and Fairphone. Yet, *Table 4* below gathers a non-exhaustive list of the most significant modular models in terms of initial idea, scale, scope and viability.

Phonebloks is a concept smartphone created by the Dutch designer Dave Hakkens in 2013 (see Appendix 6). Hakkens' idea was to build the smartphone as a composition of Lego bricks fixed on a common base, called the main board. Each brick would then be a feature of the smartphone. The device would have been totally customizable as the customer could choose which blocks to include in its smartphone; every feature would have been available in different ranges. One could for example choose between a regular camera, a professional quality camera or no camera at-all. In theory, the concept would have reduced e-waste as the components could be replaced separately once broken or obsolete, instead of replacing the entire smartphone. The Blokstore would have been an online store where used bloks could be sold second hand and where new components were available (Phonebloks, 2016). The viability of the Phonebloks was compromised due to the poor economic feasibility, technical barriers such as the complexity of engineering and controversy about the actual e-waste impact of bloks. Phonebloks is still considered as the pioneer of its kind, making it a reference in terms of lego-smartphones (McNicoll, 2013).

The most successful modular smartphone on the market that fits the author's definition is the Fairphone 2 (see Appendix 7). **Fairphone** is a Dutch company created by Bas van Abel in 2013. As suggested before and unlike many traditional smartphone manufacturers, the focus of the firm is to create positive social and environmental impact from the beginning to the end of a phone's life cycle. Fairphone's strategy is based on four pillars: long-lasting design, fair materials, good working conditions, reuse and recycling (Fairphone, 2019). Regarding reparability, the Fairphone 2 is the first smartphone to be awarded a 10/10 score for reparability on iFixit and is still the only one with the maximum score in April 2019. According to iFixit director: *"it is very impressive to be able to replace the display in seconds without any tools"* (Hühne 2017, pp.2).

Although literature states that minimization of e-waste is possible through modularity, the practice shows that it was not an easy task, as out of many attempts of different brands, only

Fairephone 2 turned out viable and successful in practice. The following table shows the different features and characteristics of the six most famous modular phones.

	Brick system	Modules feature (internal/external)	Enhanced customer experience ?	Minimization of e-waste?	Driver (sustainability or business opportunity)	Launched and Commercialized?	Unique feature
Phonebloks	Bloks	internal	Yes	Yes	Sustainability	No	Pioneer
Puzzlephone	Brain, Spine, Heart	internal	Yes	Yes	Sustainability	No	Inspired by the body
Project Ara	Undetermined	internal	Yes	Yes	Business	No	Talked a lot about (done by Google)
Moto Z	Mods	external	Yes	No	Business	Yes	Clippable mod. cases
LG 5G	Friends	external	Yes	Yes	Business	Yes	Pop-out Battery
Fairphone 2	Modules	internal	No	Yes	Sustainability	Yes	Conflict free and fair materials

Table 4: Modular Smartphones and their main characteristics

- **Rebound effects of modularity**

Even though the use of modular phones can be beneficial environmentally speaking, the following rebound effects need to be taken into account as they might occur.

A first rebound effect that might arise from modularity is the potentially **high replacement rate of the modules**. This would decrease the positive environmental effect of repairable components. As a matter of fact, the psychological and financial breaks to upgrade smartphones might be weaker than expected and the risk that modules might be replaced more often than presumed might undermine the positive impact of modularity (Jaeger-Erben & Proske, 2017). This pervert effect is even more likely to happen with more customizable modular smartphones like Phonebloks, as the owner co-designs the device. The preferences of the user being likely to change over time as well as the will to enhance customer experience might increase replacement rate of components more than initially assumed (Jaeger-Erben et al., 2017).

Next to this, modular phones need considerably **more materials** to be created. Examples are additional sub-housings, some universal connectors as well as larger volumes in

order to be able to add all of the additional future technologies (Schischke, Proske, Nissen, & Lang, 2016). Due to this larger use of materials, consumers will have to use the modular phones for a longer period in order to compensate the production phase (Schischke et al., 2016).

Finally, regarding the rebound effects of modular smartphones, Fraunhofer's director, Karsten Schischke stated that *"The highest environmental impact stems from the phone's production phase, especially the printed circuit boards and semiconductors [...] Modularity makes it easy to replace these parts and keep the phone working. But **user behaviour is key** – in order to reduce overall impact, they have to make the effort to complete the repairs instead of replacing the entire device"* (Hühne, 2017, pp.2). In conclusion, whether the user decides to replace the modules before necessary or decides to replace the entire device even though his/her modular smartphone is repairable, consumer behaviour is a key element that determines the environmental success of modular smartphones.

C. Upgradability

A way to make smartphones last in time to serve their full purpose, is to design them as upgradable objects. Upgradable products are *"products that are capable of being adapted to future enhancements of product performance."* (Inoue et al., 2014, pp.92). Upgradability has the advantage of allowing the conservation of local resources. Indeed, when a smartphone is upgraded, its components and especially its battery are reused and do not become obsolete (Abolfazli et al., 2012). When the smartphone is modular, the parts can be disassembled more easily and the smartphone can thus be upgraded more easily (Dhambarage et al., 2014).

Products can be upgraded in two different ways: they can either be upgraded by exchanging some components or by adding components or modifying the product structure (Inoue et al., 2014). Designing upgradable objects is quite a challenge, as the producers have to *"anticipate future technology developments and how the product can be changed to reap these future possibilities."* (Schischke et al., 2016, pp.6).

D. Take-back agreement

Another product-related service that Tukker (2004) offers that could be applicable to the smartphone industry is the take-back agreement. Such an agreement ensures that once the consumer does not need the good anymore or once it is not functioning anymore, the manufacturer takes it back to ensure its proper reconditioning or recycling. Such take-back

agreements could keep materials within a **closed loop system** and create monitoring of disposal at true end-of-life stage (Lee & Suckling, 2015).

As seen previously, opting for increased lifespans of smartphones is the best way to go. Therefore, encouraging take-back agreements could be a solution to foster the creation of refurbished smartphones. Corporations such as Back2Buzz buy second hand smartphones back from brokers per kilogram. The broken pieces of these smartphones are then replaced or repaired by technicians of the firm and re-sold on the second-hand market. Only in a second instance, once the smartphone cannot be refurbished anymore, should recyclability enter the game. As seen previously, recycling smartphones is costly and not yet an optimal process, especially when the smartphone has not been designed with recyclability purposes. Moreover, *“it is not desirable for a producer, for example, to design a product for better recyclability, if the users are more likely to prioritize repair and reuse of the product.”* (Atlason, Giacalone, & Parajuly, 2017, pp.1060). If this were to happen, the producer would be going against what the consumers are expecting at the end-of-life of their smartphones. Nonetheless, ultimately recycling might be the best possible solution for unrepairable smartphones (Atlason et al., 2017).

Take-back agreement could allow smartphones to be in a constantly active loop that fosters refurbishments in a first stage and recyclability of the devices in a second stage. However, take-back agreements are not always easy to implement for two reasons. First of all, even when incentivized, consumers do not always spontaneously decide to bring back their old smartphone to the manufacturer (Atlason et al., 2017). Second of all, as Moore’s law stipulates, our society has an *“insatiable need to constantly upgrade our computing devices”* (Li et al., 2010, pp.1). Those devices have a high heterogeneity in composition, which makes them harder to recycle and reuse for newer devices (Li et al., 2010).

1.3.1.2 Advice and consultancy

The second form of product-oriented PSS that can be applied on smartphones is defined as “advice and consultancy” by Tukker (2004). This one proposes to give, additionally to the product, some advice on its most efficient use.

This sort of PSS already exists when it comes to smartphones, in the form of a mobile application that can be pre-installed, called Plana. This application sends notifications about the

usage of the user's phone as well as tips to reduce its energy consumption during use. Those notifications are mentioning the CO₂ and energy consumption that the users could save by either turning off their smartphone during the night, by putting some applications in stand-by when not needed or even by putting it on flight mode when it is not used (Marcout, 2019).

This kind of advice can help the consumers use their smartphone at their best performance by giving guidelines during the use-phase. This can also help reduce the environmental impact of the smartphone. Nonetheless, it is important to bear in mind that the use-phase has a very low impact compared to the extraction and manufacturing phases of the smartphone (Lee & Suckling, 2015).

1.3.2 Use-oriented PSS

In the use-oriented PSS, companies are not selling products anymore, but they are selling the availability of products to users. It can be divided into three different sorts: (1) product leasing, (2) product sharing and (3) product pooling (Tukker, 2004).

1.3.2.1 Product leasing

The option of use-oriented PSS that will be mainly investigated in this part is **product leasing**. This one can be defined as “*a contractual arrangement under which the owner of an asset (called the lessor) agrees to allow the use of his asset by another party (lessee) in exchange of periodic payments (lease-rents) for a specified period.*” (Khan & Jain, 1998, pp.395).

In Belgium as well as in other countries such as France, the leasing of smartphones is already done on a small scale by shops like Fnac. The formula that most leasing companies propose is a contract of approximately 2 to 3 years that ensures the customer to use a smartphone against a monthly fee adapted to the model of the leased smartphone. The smartphones proposed for lease are usually mid- to high-end models, their initial purchase price being between 250 and 1000 euros. Lessors often propose tailored packages with the smartphone to answer the client's needs at best. Insurances against theft, loss or breakage or the possibility to renew the contract before the latter ends, are making switches to brand new smartphone models more easy (Longo Sanchez-Calero & Sergeant, 2017).

A. Advantages of smartphone lease for companies

The advantages for firms to lease a smartphone are threefold according to Sergeant & Longo (2017). First of all, leasing allows the leaser to build trust and gain loyalty from the lessee, increasing **retention rate** compared to traditional sales techniques. The improved relationship with the customer enables firms to develop their profitability in the long run and to increase brand awareness as well as reputation. The second advantage of leasing is that it allows the distributor to **upgrade** its clients without suffering from heavy monetary consequences. Upgrade is a selling technique in which the seller twists the offer to make the client turn towards a higher product range than the one initially considered, increasing its overall sales margins. Finally, especially for entering firms on the market, leasing companies might gain **first mover's advantage** and consumer trust as they familiarise the consumer with the service, still uncommon for most customers (Longo Sanchez-Calero & Sergeant, 2017).

B. Impact of smartphones lease on the environment

The Ellen McArthur Foundation (2012) argues that leasing is a mean to improve smartphone-collection for **recirculation**. Actually, by retaining ownership of the devices, leasing companies can ensure a near 100% return rate on their smartphones. As mentioned previously, about 43% of the Belgians have an unused smartphone at home which they keep as a spare. These 43 % are clearly potential re-circulable devices that manufacturers, remanufacturers and vendors could re-use (Ellen Macarthur Foundation, 2012). Just like take-back agreements, product leasing will thus allow end-of-life goods to return to the manufacturer, ensuring **closed material loops** and promotion of recycling and re-use of materials (Fromant, 2012; Intlekofer, Bras, & Ferguson, 2010). By recovering used and dead smartphones, the producers may put a new value on a great number of components by reintroducing them in the production process. This may expand the lifespan of the devices by using a minimum amount of new resources (Fromant et al., 2011). A cascade-trend of already used smartphones could emerge from this system as each user has a different wish for latest model or functionality and a different purchasing power. Leasing would make the most out of a smartphone's value via recirculation and recycling of components when the device becomes obsolete (Ellen McArthur Foundation, 2012).

In order to make this system of recirculation work and to make leasing systems performant enough to reduce material use, one out of the three conditions stated hereunder has

to be met: (1) the number of units of leased products is reduced, (2) the lifetime of leased products is extended to that of firstly owned products, or (3) a lease system increases the number of reused products in use. In the case of smartphones, the third proposition is most likely to be applicable (Tasaki, Hashimoto, & Moriguchi, 2006). Simple leasing is not enough when used as a mean to influence usage life cycles alone. The reuse and remanufacturing of phones and its components are crucial to reduce environmental impact through the lessened requirement to make new ones (Lee & Suckling, 2015). Moreover, the scale of the environmental impact varies depending on the efficiency improvements achieved by the producer. As leasing transfers responsibility from the customer to the manufacturer, it allows the latter to set replacement intervals that are optimal for remanufacturing (Intlekofer et al., 2010).

Finally, leasing might lead consumers to adopt a careless behaviour as well as a thirst for new products and materialism. Due to this **rebound effect**, leasing could end up not having a positive impact on the environment when considering the product life-cycle. Moreover, leasing can lead to a considerable impact on the environment when customers start using goods that otherwise would not be affordable to them (Mont, 2000). However, educating consumers to use the products provided under a service contract more efficiently or responsibly can improve the environmental performance of leasing (Agrawal, Ferguson, Toktay, Thomas, & Thomas, 2012).

In conclusion, the effect of leasing on the environment is not yet clear as it depends on how strongly the rebound effect of leasing will weigh the positive effect out. Further research could thus be done on the consumer's behaviour towards leasing.

C. Notion of ownership

When shifting to a business model where the smartphones are leased instead of owned, it is important to analyse to which degree the consumers are ready to abandon the **ownership** of their smartphone and go to a dematerialized business model. Indeed, a lot of consumers are not quite ready to give up the ownership of their products (Mont, 2000). For smartphones, this factor can play an even bigger role because the good has an **emotional value** to the consumer. In fact, a study shows that smartphones are used for both their instrumental value and social inclusion (Park et al., 2013). The use for social inclusion allows people *“to have a control over his or her own relationships”* (Park et al., 2013, pp.1765). This use is the one that brings the consumer close to their phone and explains this emotional value. Finally, when leased,

consumers could also get worried about what will happen with their **personal data** on their smartphone (Van Den Abeele, 2014).

1.3.2.2 Product sharing

This concept of use-oriented PSS consists of having a product that stays in the ownership of the provider. In the case of product sharing, the product can be used by several users at different times and not indefinitely (Van Den Abeele, 2014). This business model, when applied to smartphones, entails that the user would be using a smartphone from time to time, that is also used by other users at other times, and that still belongs to the provider. This is an option that will not be investigated in this thesis as the authors believe that it is currently not a viable and modern option for smartphones.

1.3.2.3 Product pooling

The final concept of use-oriented PSS consists of having one product used simultaneously by several users. In opposition with product leasing, the product is not used subsequently by the different users, but at the same time. In the case of smartphones, it is impossible to implement, as a smartphone can be used just by one person, whom emits one call at the time. Practically speaking, it could be used by different individuals subsequently (emitting one call after another individual's call) but then the simultaneous character of product pooling would not be respected.

1.3.3 Result-oriented services

The last form of product-oriented PSS that is described by Tukker (2004) is called the result-oriented services. In this ultimate PSS service, the client and provider agree on a result. No pre-determined product is involved. It can be applied on smartphones by using the **pay-per-service unit** or by having a **functional result**.

1.3.3.1 Pay-per-service unit

As Tukker (2004) stipulates, pay-per-service unit implies that the final user no longer buys the product, but the result the product brings according to the level of use. Before extending the explanation of pay-per-service unit to smartphones, let's dive into companies whom have applied the concept successfully.

A first well-known example is Xerox, a company whom shifted to pay-per-service unit in the printing sector. With its 914 model, the company had found a way to print images through electricity in order not to print with wet chemicals. Unfortunately, this method was more expensive than existing ones making it unattractive to clients. The company then decided to opt for a pay-per-copy approach which payed-off, causing a 41% annual growth rate (Hamrol, Ciszak, Jurczyk & Legutko, 2018). With such a model, Xerox ensured client satisfaction, as clients did not need to worry about owning a printer and related matters such as supply of ink and paper, maintenance of the machines etc. Xerox also managed to reach high revenues and sustainability as it enabled the firm to reuse or recycle about 90% of its equipment (Probst, Frideres, Cambier, & Lidé, 2016).

Other examples are Michelin whom bills tires per-kilometre-travelled or per-tonne-carried while retaining responsibility over repairs and maintenance; Caterpillars' pay-per-hour for their machines; MAN's pay-per-kilometre for the use of the trucks or Rolls Royce pay-per-flight-hours for their airline.

In the case of smartphones, pay-per-service unit could be implemented in two different ways. First of all, the consumer could pay per message, call or data used. This service already exists and is provided by a lot of operators. The second way would be to charge the consumer per minute spent on their phone actively. In this case, the activity of the phone would be closely monitored (by a chip for instance) to charge the consumer with the right amount. In this thesis, we will lean on the second possibility as the first one seems archaic and already applied in the last decade.

1.3.3.2 Functional result

The last possible way to apply result-oriented services is through functional result. For this type of PSS, the provider agrees with the client to deliver a final, abstract result (such as “a pleasant climate” in the office). This form of PSS differs from the pay-per-service unit as, in the case of the functional result, the consumers pay a fixed amount of money for an unlimited service. For reminder, in the case of the pay-per-service unit, the consumers pay an amount that varies according to how many times they have used the service.

The examples mentioned in the previous sub-section (Xerox, Michelin and so on) concern unit services for tangible products (copies, tires, gas, trucks). When the output concerns

intangible products, such as light or warmth, “functional result” is a more adapted term. Mobility-as-a-service (MaaS) and Light-as-a-service (LaaS) are examples of functional results.

Regarding the former, MaaS enables one to move away from personally-owned modes of transportation and to, instead, travel via public and private transportation services. To make it simple for the user, a unique platform creates the trip and bills the consumer for it. It is a solution especially popular in heavily jammed cities (Jittrapirom, Caiati, Feneri, Ebrahimigharehbaghi, & Alonso-, 2017).

Regarding the LaaS, the concept consists of providing the exact amount of light needed in exchange of a regular fee that covers the performance of the lighting system exclusively. The consumer pays uniquely for the light as such, instead of financing the lightbulbs, maintenance, installation of the electrical system, upgrades, and the electricity consumption separately. This “one-planet-architecture” approach enables energy-savings, decreases amounts of waste and reduces consumption of raw materials as the manufacturer can re-use and recycle components for other consumers. Aside from being sustainable, light-as-a-service has proven to be cost-effective as well (Philips, 2012).

In order to apply the result-oriented PSS on smartphones, a new business model would have to be put in place where the output of the service would be **communication**, under the form of texting, calling and mobile data. Communication in this case represents an intangible product.

For that model to function properly, the provider of communication-as-a-service would provide the smartphone to the consumer for free in exchange for a monthly payment. The latter would include texting, calling and data consumption as well. In addition, for functional result applied on smartphones to make sense, responsibility and ownership of the device would be bared by the service provider. Moreover, as communication is offered as a service, the consumer should be able to communicate at any time under, nearly, every circumstance. Therefore, repair, maintenance and assistance services should be included in the fee and available 24/7.

At first glance, this service provider could either be the network operators (Proximus, Base etc.) or the smartphone manufacturers (Apple, Samsung etc.). Indeed, network operators

possess communication lines to ensure the communication and smartphone manufactures have the competencies to produce and repair smartphones which are the objects that support communication. These two actors have complementary competencies. To be able to furnish communication-as-a-service, these competencies should thus be merged into one entity, a *communication provider*. This can happen either through partnerships between the smartphone manufactures and the network operators, through M&A's or even through the launch of an own communication line for smartphone manufacturers or an own smartphone brand for network operators.

1.4 Readiness of the consumer

The different PSS developed hereinabove (reparability and modularity, take-back agreements, leasing, pay-per-service unit and communication-as-a-service) have a different degree of implementation and recognition within the public. Some, like reparability and take-back agreements, are used daily and rather well-known. Others already exist but are implemented on a very low scale, like leasing and communication-as-a-service. Finally, some other models, like the pay-per-service unit, are not even developed at an implementation or pilot stage yet. To illustrate, communication-as-a-service is used within B2B; leasing of smartphones exists at Fnac but is far from being the norm in Belgium; and pay-per-service unit exists for some products such as kick-scooters but not for smartphones. Consequently, the consumer has of course different levels of readiness regarding the adoption of the different types of PSS proposed for their smartphone. A summary of the preliminary information found on PSS applied on smartphones can be found in *Table 5*.

Regarding reparability, Cerulli-Harms and colleagues (2018) stipulate that, globally, interest in product durability and reparability is generally slightly lower for items such as smartphones compared to white goods. They add that for products like smartphones there is, nonetheless, a higher willingness to lease (Cerulli-Harms et al., 2018). When it comes to pay-per-use, the concept, even though it has not been applied to smartphones yet, is quite popular and in some cases, truly has the potential to stimulate the sustainable use of products (Bocken, Mugge, Bom, & Lemstra, 2018). Furthermore, for communication-as-a-service, non-behavioural studies were found for communication as such but regarding everything-as-a-service (XaaS) models in general, Millennials and Generation Z are expected to be early adopters according to representatives of corporations such as Deloitte and Accenture (Deloitte,

2018; Forbes Insight, 2018). Finally, a clear lack of behavioural studies regarding modular smartphones and take-back agreements was noticed in literature.

As one may draw from the previous paragraph, after deep exploration in literature, very few results have been obtained regarding the readiness of the consumers to adopt one of these PSS for their smartphones. In our aim to find possible solutions to increase the lifespan of existing smartphones and to maximise their usage in time (to decrease GHG emissions due to smartphone production), the following empirical study will concentrate on two aspects. One aspect is to estimate the readiness of the consumer to adopt reparability and modularity, take-back agreements, leasing, pay-per-service unit and communication-as-a-service. The second aspect is research the feasibility of each and every model.

Business Model	Already on Belgian market ?	Currently for professional / non-professional smartphones or both ?	Possible smartphones gathered at end-of-life ?
Reparability & Modularity	Yes	Both	No
Take-back agreement	Yes	Non professional	Yes
Leasing	Yes	Both (small scale)	Yes
Pay-per-service unit	No	/	Yes
Communication as a service	Yes	Professional (small scale)	Yes

Table 5: Summary of preliminary information found on PSS applied on smartphones.

3. Methodology

Thanks to the previous sections, the reader now has a clearer understanding of on the one side, the product-service system, its drivers, benefits, barriers and related concepts and on the other side, all the different ways PSS models could potentially be applied to smartphones.

This next section will be focused on an empirical research, based on consumer and expert interviews, which will try to find an answer to the two following research questions:

1. What are the different breaks and drivers that will play a role on the readiness of the consumer regarding the shift from a production economy towards an economy of services (PSS) ?
2. How feasible is it, according to experts, to apply the use- and the result-oriented product-service system on smartphones and how ready are the consumers?

To answer those research questions, we decided to conduct qualitative interviews. This choice was motivated by several reasons. First, we considered that qualitative interviews could allow us to go into a deep analysis as we would get the chance to go further into the answers given by the consumers. Indeed, we tried to collect complete and elaborated answers to our questions. The second reason that led us to our qualitative analysis is that it would allow us to do an exploratory research of the subject. Some of the business models we presented to the consumers and experts are not yet available on the market or are quite unknown, and those interviews allowed us to explore the reactions of the consumers and experts. Finally, by taking the time to interview consumers and experts, we got the chance to ask questions that would allow us to analyze their potential future behavior regarding the presented business models.

In the following sections, we will go over the methodology of both the consumers' and the experts' interviews. For this research, we decided to conduct the experts' interviews after the consumers' interviews to be able to confront the experts with the opinions collected from the consumers. This allowed us to have a more critical opinion on the proposed BM's. We focus on consumers and experts living in the French speaking part of Belgium (Wallonia) and Brussels.

3.1 Consumers interviews

The first thing we did was create an interview guide for the consumers (see Appendix 8). This guide consists of four parts: an introduction, some preliminary questions about the consumers' smartphone usage, the main questions about all kinds of PSS applied on smartphones and finally a conclusion. In the main part, questions were asked about the consumers' knowledge about the presented business model, the advantages and disadvantages they saw in the business models, their opinion on the environmental impact of the business models and which kind of consumers they thought would potentially adopt that new business model. Finally, we ended the interviews with some time for the consumers to add comments and ask questions.

3.1.1 First round of consumers interviews

The guide was used for a first round of interviews that lasted between 00h30 and 1h10. In this batch, 10 different kinds of consumers (see *Table 6*) were selected based on their gender (male / female), age (between 16 and 55 years-old), status (married / single), occupation (student / employee / independent / ...), level of highest education (high school / professional degree / Master's degree / ...), revenues (higher / medium / low) and nationalities (Belgian / Malagasy / Brazilian). We decided to interview this varied pool of consumers to have a broad idea of which category of people were presumably ready to adopt the new BM and which were not.

Name Consumer	Gender	Age	Status	Occupation	Highest Level of Education	Revenues	Nationality
Alexia Lannoy	F	16	Single	Student	High School	None	Belgian
Ferdinand de Schoutheete	M	23	Single	Young employee	Master's degree	Medium	Belgian
Eloi Duesberg	M	25	Single	Young employee	Master's degree	Medium	Belgian
Céline Duchâteau	F	26	Single	Young employee	Professional degree	Low	Belgian
Julian de Garcia	M	29	Married	Employee	Master's degree	High	Belgian
Patricia Duesberg	F	55	Married	Independent	Master's degree	High	Belgian
Cédric Lannoy	M	50	Married	Employee	Master's Degree	High	Belgian

Weruska Oliveira	F	40	Married	Independent	High School	Low	Brazilian
Christophe Vanstalle	M	47	Married	Employee	High School	Low	Belgian
Rafaella Desmet	F	19	Single	Student	High School	None	Belgian/ Brazilian

Table 6: Description of consumers of the first round of interviews.

A majority of the ten first interviews showed very diverse and elaborated answers. This showed how interesting it would be to go further with more qualitative interviews to collect more information. From the first interviews, we noticed that:

- The answers collected from lower income and low educated customers were often very homogeneous and standard. The consumers in that category answered the questions very briefly with answers that were, most of the time, not very elaborated. Moreover, the answers that we got from those consumers were all very alike and did not add additional information to the one that we had already collected in the literature review. We thus decided to conduct one more interview with someone with a lower income and education to confirm this trend. It then became clear that for the future interviews, the focus would be on a more highly educated target group in order to have more fruitful and varied answers.
- Second of all, during the first ten interviews, most of the customers considered that the people that would be the most interested in applying the PSS on smartphones were: young people (millennials) that know their way around technology, professional people through their company smartphone and environmentally conscious people for the modular phone. We thus decided to focus on those three target groups for future interviews.
- Since the next interviews would target more specific groups, we slightly adapted the interview guide to go deeper into some questions, related to specific profiles.
- After ten customer interviews, we decided that, in order to also learn more about the feasibility of the model, some experts in smartphones and operators had to be interviewed. A second interview guide was thus created for the experts.

3.1.2 Second round of consumers interviews

After having analyzed the answers collected from the ten first interviews, we decided to conduct a second batch of interviews on five different consumers (see *Table 7*). From those consumers, three were millennials and two were young workers. Among the three millennials,

one was very environmentally friendly (Coline) and among the two workers, one was also considered as very environmental friendly (Mathilde).

Name Consumer	Gender	Age	Status	Occupation	Highest Level of Education	Revenues	Ethnicity
Mathilde Pouppez	F	31	Married	Employee	Master's degree	Medium/High	Belgian
Coline Questiaux	F	23	Single	Student	Bachelor's degree	None	Belgian
Antoine Pouppez	M	36	Married	Employee	Master's degree	Medium/High	Belgian
Cédric Laurent Josi	F	22	Single	Student	Bachelor's degree	None	Belgian
Jerome Martens	M	23	Single	Student	Bachelor's degree	None	Belgian/Malagasy

Table 7: Description of consumers of the second round of interviews.

However, during these five interviews, we both noticed that every additional interview had less added value than the previous one. Finally, after the fifth interview, we felt like the next interview would not add more to the varied pool of answers we had already collected with the total of 15 conducted interviews. We thus decided to put an end to the consumer's interviews.

3.2 Experts interviews

As mentioned previously, we also decided to reach out to experts in the field of smartphones, telecommunications and “everything as a service” to collect their opinion on the feasibility of our business models and to discover which consumers they believe should be targeted with each business model.

We chose the four different experts we interviewed, based on the following criteria:

- **Vincent Vanderstraeten** is a key actor to interview as he has worked in the smartphone business for 18 years. Moreover, at Proximus, he is specialized in both devices (smartphones) and SIM (telecommunication). He could bring a critical outlook on the business models we research in this thesis, which often combines the offer of a smartphone with the telecommunication.

- **Guillaume de Foestraets** is a civil engineer that has been working at Nokia for over a year. We chose to interview him as he knows a lot about the smartphone composition and what can be done at its end-of-life.
- **Kristof Boodts** has 15 years of both consulting and industry experience in various B2B sectors. His expertise areas are, among others, flexible consumption business models and omni-channel customer experience, meaning he could have interesting inputs regarding our proposed BM's.
- **Olivier de Groote** has 28 years of experience in consulting and client & markets business and has thus a complete experience regarding customer relationship management. Interviewing him could enable us to gain lots of food for thought regarding the consumers' needs and behavior.

The four experts were interviewed individually about the different business models. However, for those interviews, we decided to create a new interview guide that focusses only on leasing, pay-per-use and CaaS particularly and we left out the product-oriented PSS (see Appendix 9). This choice was motivated by the fact that the interviewed experts were very time-constrained, and we considered those three business models to be the most innovative. Moreover, those BM were also the ones we found the least information about, in literary sources.

4. Qualitative research

In this chapter, the results of the interviews with both experts and consumers will be exposed to answer to the two original research questions. On one side, an answer will be formulated about the extent to which the consumers are ready to use several forms of PSS applied on smartphones and the drivers and breaks that they are seeing in those. On the other side, an answer will be given, based on the experts' interviews, on how feasible it would be to apply these PSS to smartphones and to what extent the experts consider that the consumers are ready.

4.1 Consumers interviews

In the following section, the results collected from the consumers' interviews about reparability, modularity, the take-back agreement, leasing, pay-per-use and CaaS will be exposed and conclusions will be made. The topic of upgradability was not covered during the interviews as we realized that the consumers that are ready to adopt modular smartphones, agree to changing specific broken modules of their smartphones over time. This change often automatically goes hand in hand with an upgrade. The assumption was thus made that the consumers that would adopt modularity, are also ready to adopt upgradability. Moreover, we decided not to go further into the "advice and consultancy" aspect of the PSS for the qualitative research. This choice is motivated by the fact that the use-phase of the smartphones has a considerably low environmental impact compared to the production phase. Therefore, we decided to only go deeper into BM's that could have a bigger environmental impact.

4.1.1 Reparability

The first kind of PSS that can be applied on smartphones is the service of reparability. This service allows the consumers to pay a monthly price to ensure a continuous service of reparation of their smartphone.

In order to find out how important it is for consumers to have a reparation service for their smartphone, we started by looking into the importance the consumers put into their smartphone warranty. We then realized that, currently, there is a lot of skepticism regarding the warranty offered by producers. Consumers claim that they "*never had to call an after-sales service, as it (the smartphone) was always broken before needed*" (Céline, Appendix 10). In

this case, this consumer is unhappy about smartphone warranties as she does not like the fact that warranties always have strict conditions that have to be met in order to repair the smartphone. If the consumer breaks the smartphone him/herself, the warranty won't cover it. Another consumer confirms this by saying that he is a bit skeptical about smartphone warranties as he thinks that *“most of the time, people replace their smartphones because they broke it, and in that case, the warranty is not going to help”* (Julian, Appendix 11). Overall, consumers are thus not entirely convinced by the necessity of a long warranty when it comes to their smartphones, as they feel like the warranty only works in very few circumstances. Consequently, it can be concluded that, to function, a service of reparability will need to repair the smartphone without strong conditions linked to it.

4.1.1.1 Advantages of reparability

Reparability services have the advantage of assuring a *“continuity of the device that can be interesting for the longevity (of the device)”* (Mathilde, Appendix 12). This underlines the fact that reparability gives the chance to lengthen the products' lifetime and thus diminish the overall environmental impact. Nonetheless, an even more interesting option than the reparability offer made by companies, would be *“for the consumers to learn to do it themselves”* (Coline, Appendix 13) as this would make it easier and more profitable for the consumers.

4.1.1.2 Disadvantages of reparability

On the other side, there are still some major issues with reparability services. In consequence, consumers would not consider going through to the provider. The major reasons are the way the reparation service is provided to the consumers, as well as the consumers' relation to their smartphone.

On the one side, consumers are not yet convinced by the reparation services themselves, because of three reasons.

The first and biggest reason for the reluctance of consumers towards reparability services is *“often the **price** linked to it”* (Eloi, Appendix 14). Patricia confirms this by saying *“if the smartphones were to break, I would buy a new one, I'm not going to repair it, the cost of repairing it is too high”* (Patricia, Appendix 15). Indeed, it turns out that consumers consider the price that the producers charge for the reparation of their smartphone as too high, and they

prefer to go to independent repair-shops that charge less. The problem with those repair-shops is that consumers “*trust them less than the initial supplier*” (Jerome, Appendix 16). Moreover, the price of reparation is often not clear in advance. A condition to repair their smartphone would thus be to “*already know the prices of reparation when buying our smartphone*” (Patricia, Appendix 15). This transparency could possibly increase the number of consumers that repair their smartphones.

Second of all, consumers are **not aware** of the producer’s offers to repair the smartphones as “*they (the producers) are not promoting it a lot*” (Cedric L.J., Appendix 17). Cédric L.J. adds to this that “*it is not very clear, they (the producers) should maybe put it more forward*” (Cédric L.J., Appedix 17). Finally, when being asked if she knew where she could repair her smartphone if it broke, Patricia answered honestly: “*No idea.*” (Patricia, Appendix 15). This reparability service is available on a lot of producer’s websites, but it is not obvious for the consumers yet.

Finally, the fact that consumers often need to **send their smartphones** to the suppliers brings a lot of reluctance. Ferdinand explains this by saying that “*there should be a physical store as I do not see myself explaining my problem on the phone.*” (Ferdinand, Appendix 18). Patricia agrees and says that “*there should always be a selling point that ensure maintenance in every city*” (Patricia, Appendix 15). In this case, the consumers are ready to use the service if it is offered locally, and thus not in the way it is offered nowadays.

On the other side, another reason for the reluctance of reparation services is due to the relationship that consumers currently have with smartphones. It is sometimes easier not to repair your smartphone but directly **buy a new one** when your old one is broken. Patricia defends this behavior by stating: “*I buy cheap because I am in a consumer society*” (Patricia, Appendix 15). In this case, the polluting effect of the smartphones could be shown to those consumers to raise awareness and convince them to use the repair services.

4.1.1.3 Conclusion

In conclusion, it can be observed that consumers that use repairing services tend to be very environmentally friendly consumers. This shows how sustainability-oriented consumers do consider the footprint of buying a new smartphone more than the other consumers. However, it is surprising to see that, besides the environmentally friendly consumers, the rest of the

consumers are not mentioning any advantages for this kind of reparability service. Indeed, we observed a strong feeling of skepticism towards reparation services because of the high price, the low and inconvenient availability and the consumption mindset. This is also because consumers are currently used to buy a new smartphone when the old one is broken. It can thus be concluded that, nowadays, to have successful reparation service for smartphones, the main target should be the people that are environmentally conscious and that consider the footprint that their smartphones have. Moreover, a campaign could be organized to raise awareness on the environmental effect of new smartphone production to the other consumers.

4.1.2 Modularity

A special case that could help producers and consumers repair smartphones more easily is modularity. The most famous modular phone on the market is the Fairphone. We thus decided to take that one as the main example when exposing the concept to the consumers. The consumers were very divided regarding their opinion about the modular phone.

4.1.2.2 Advantages of modularity

When addressing modular smartphones, different advantages of this kind of phone were mentioned.

First of all, there is a **financial aspect** that could convince consumers to have a modular phone. Having a modular phone can be *“beneficial financially, because of the impact it has to use and recycle the components”* (Ferdinand, Appendix 18). Consumers that decide to change only the broken component of their modular phone, will end up having to spend less than if they buy a whole new phone every time.

Another positive aspect of the modular phone is the way it can be **personalized** according to ones needs. Indeed, modular phones allow *“more personalization more easily”* (Coline, Appendix 13) and consumers like the fact that *“you can add modules here and there according to what you need”* (Eloi, Appendix 14). This is something that was especially brought up by people that know their way around technology and were not scared to disassemble the modular phone.

Thirdly, for an older public, the modular phone is comforting for another reason. Patricia likes the concept, she states *“It takes away the stress of losing information as I am keeping my*

smartphone and I am only changing the necessary part.” (Patricia, Appendix 15). In this case, the modular phone provides **information safety** to the consumers that are afraid to lose information when changing to a new smartphone.

Finally, a big reason for consumers to be interested in the Fairphone is of a **sustainable** kind. Indeed, consumers believe that *“the natural resources are extracted in a responsible way”* (Coline, Appendix 13). Céline also mentions that she finds it *“great because ecologically, it is better”* (Céline, Appendix 10). Moreover, Coline also adds to that, by saying: *“among the current offers, it is the smartphone that is the most related to my values”* (Coline, Appendix 13). This shows how much people are thinking about and putting into perspective the choice of their smartphone. This modular phone could be a good option for people that care about having an environmentally friendly smartphone.

4.1.2.1 Disadvantages of modularity

When it comes to the disadvantages of modular phones, there is both a major lack of awareness and a lack in readiness of consumers to adopt this smartphone. The following reasons were emitted to support this statement.

First of all, even though the first modular phone was created in 2013, there is still a very **low awareness** of the product amongst the consumers. Alexia argues the fact that she never bought one by saying *“I never bought a phone like that because I wasn’t aware of its existence”* (Alexia, Appendix 19). Moreover, because of the lack of visibility and awareness, consumers, like Eloi, are not ready to buy it because as he says: *“I never had someone in my surroundings that bought it, so I’m not convinced by my network”* (Eloi, Appendix 14). This proves that word of mouth is also important and not yet reached for the modular phones. According to Cédric L., *“there will have to be a huge campaign of awareness about it in order to reach a broad audience, otherwise, it may end up being a very niche market”* (Cédric L., Appendix 20). The modular phones should thus gain a lot in terms of visibility and awareness to increase sales.

Second of all, brand loyalty seems to have a big importance for consumers. Indeed, they state that they are currently *“linked to a brand”* (Céline, Appendix 10) and they would thus not consider changing brands and switching to the Fairphone or any other unknown modular brand. On top of this, brands such as Apple have created a compatible environment between their smartphones and computers. Consumers are thus frightened to lose this Apple **compatibility**.

Eloi expresses this compatibility concern by stating that the current modular phones “*are not in the Apple environment, and at the moment, it is the environment that fits my needs the most*” (Eloi, Appendix 14). This concern can be linked to the current obsolescence of brands as, since some brands create their own compatible environment, consumers are incentivized to stay in that environment that is maybe not the best fitted for them.

Another concern of the consumers when it comes to modular phones is the **design**. The style and design of the phone seems not convincing enough and when looking at the Fairphone, Alexia states: “*it seems too expensive for its design, too ugly for its price*” (Alexia, Appendix 19). This issue rises mostly for the people that responded feeling extremely connected to their phones. Those people are mostly millennials.

On top of all this, modularity is linked to the complexity of **changing the inner pieces**. Indeed, a former Fairphone user claims that she “*did not find it obvious as a non-handyman to open it to look inside it*” (Mathilde, Appendix 12). Patricia, a 55-years old mother adds “*I cannot see myself daring to disassemble this*” (Patricia, Appendix 15). Finally, Céline adds that she considers that “*it is mainly for young people that will be able to open and understand it (the smartphone)*” (Céline, Appendix 10). Overall, the fear of opening and repairing modular phones was coming from consumers that claim that they “*do not know anything about it (smartphone assembling and disassembling)*” (Patricia, Appendix 15).

Finally, modular phones might be **less steady than traditional smartphones** as “*the connectors are not objects that are very resistant in time*” (Guillaume (expert), Appendix 28). Indeed, modular phones are produced by assembling a lot of different parts with connectors. This thus seems less environmentally friendly than regular smartphones as “*there is nothing better than to have everything in one piece when it comes to the lifetime because connectors tend to rust*” (Guillaume (expert), Appendix 28). It can be found in literature that the connectors need to be strong enough to ensure the durability of the modular phone. Nonetheless, the stronger the connector, the larger it is and the less aesthetic the phone becomes (Erkkilä et al., 2001).

4.1.2.3 Rebound effect of modularity

Next to all of the advantages of modularity, consumers believe that modularity brings some rebound effects along its side.

On the one hand, adopting modularity could be a way to **care less** about your smartphone. Eloi expresses this by stating *“I will be able to worry less about the well-being of my phone and about how cautious I need to be when I put my keys in the same pocket, when I drop it or when lose it”* (Eloi, Appendix 14). In this case, the consumers will take less care of their smartphone due the ease of replacing components. This will cause them to change parts often and have a bigger environmental impact than with a regular smartphone.

On the other hand, *“people might end **up replacing (parts) more often** even though sometimes not necessary”* (Guillaume (expert), Appendix 28). This behaviour can be explained by the fact that consumers have the possibility to purchase new parts easily, so they change their smartphone more often than if it was a traditional smartphone. This aspect of careless behaviour and changing unnecessary parts is pointing at a significant rebound effect of the modular phone, although its aim is to last longer in time.

4.1.2.4 Conclusion

In conclusion, overall, the consumers have a different approach to the modular phone. First of all, most of the environmentally conscious people seem to be convinced by the modular phone as it appears to be an environmentally friendly alternative for them and it allows them to have a smartphone that matches their values. However, one always needs to watch out for the rebound effects that might arise from it. Second of all, young millennials are being raised to be more environmentally friendly and they care about having a more sustainable smartphone. However, the design matters to them too, and the modular phones appears to be unattractive for millennials. When it comes to technophiles, they like the modular phone for its possibility to be personalized according to their wishes and needs. However, those same consumers are usually the ones that like to have a smartphone that is compatible with their other electronics and the modular phones are not providing that yet. This compatibility aspect can be due to the current obsolescence of smartphones. It could be solved by having a common compatible environment for all phones. Next to this, this modularity might scare off older consumers that are not used to opening and repairing their smartphones. Those older consumers however are attracted by the information retention that the modular phones offer. Finally, regarding the financial aspect, the opinion of the consumers is divided because on the one side, it allows them to spare money by only changing some parts instead of changing the entire phone. Yet, on the other side, some consumers still find the original modular phone too expensive for what it is.

All in all, the modular phone could thus fit for different kinds of consumers. However, one thing is sure, it needs to gain a lot in awareness for it to happen.

4.1.3 Take-back agreement

This section is going deep into the take-back agreement by looking into the reasons that could motivate or demotivate consumers to return their smartphones, as well as the reasons that companies might have to implement those agreements, according to the consumers.

A first reason that motivates the consumers to not return their smartphone at its end-of-life is that nowadays, *“most of the consumers are looking for simplicity. That is why the smartphones end up in drawers nowadays, because it is easy”* (Coline, Appendix 13). Another reason for it might be that the smartphone *“stays in a drawer, because we think that there might be some information that we would want back some day, and we do not dare to throw it out right away”* (Patricia, Appendix 15). Next to this, Patricia also believes that *“it (the smartphone) pollutes, but it is small in the trashcan, so we do not feel guilty about it”* (Patricia, Appendix 15). This kind of consumer would throw her smartphone in the trashcan because she is not sensitized about the environmental impact of it. She is thus not incentivized to return her smartphone at its end-of-life, because she does not believe that it would change something, from an environmental perspective. Finally, other consumers, such as Cedric L.J., state that *“we are in a progressive world, we always tend to do better, so it makes sense that the ones (smartphones) that are less good, would not be used anymore”* (Cédric L.J., Appendix 17). By this, Cédric L.J. means that he would not return his smartphone at its end-of-life because he does not see the use of it, as, according to him, nothing can be done with the old returned smartphone because it is obsolete and outdated.

4.1.3.1 Advantages of take-back agreement

Overall, there is a positive reaction from consumers toward the take-back agreement for the following reasons.

First of all, consumers are open to take-back because they feel like it is a **sustainable** option. Indeed, if the take-back agreement *“helps people reintroduce (their smartphone) in the circuit [...] it is already a good first step”* (Coline, Appendix 13). Moreover, *“it is more environmentally friendly because if they make good use out of it, it will be recycled, reused or repaired and resold”* (Céline, Appendix 10). These consumers would thus willingly give back

their smartphones at their end-of-life in order to act in a green way. Moreover, as a consumer states: *“I would technically even hand in my smartphone for free”* (Antoine, Appendix 21). This kind of consumer does not really feel the need of the financial reward for the smartphone take-back. He would willingly give its smartphones back at its end-of-life if he wasn't that sceptic about the take-back offers and if he had a way of knowing what the companies are doing with the recuperated smartphones. The motivation to return the smartphone is, in this case, entirely originating from an environmental perspective.

Second of all, the take-back agreement provided by companies allows consumers to get rid of any kind of **responsibility** regarding their old smartphones. According to Cédric L.J., *“if you sell your smartphone to a friend and that it has a problem, you feel partly responsible, but if you sell it to the brand itself, they give you the discount and you are not responsible at all of your smartphone anymore”* (Cédric L.J., Appendix 17). Giving it away to the brand is a way to avoid any future problems related to the smartphone.

Finally, the take-back agreement is also **financially** attractive for the customers. It turns out that giving money in exchange for an old smartphone gives the customers motivation to take their smartphones out of their drawers and return them. Indeed, *“if they (the producers) were to offer €5 or €10, people would take it (the smartphone) out of their drawer instead of ending up throwing them away”* (Eloi, Appendix 14).

4.1.3.2 Disadvantages of take-back agreement

First, even though the gesture of giving back your smartphone for it to be reused or recycled is generally appreciated, there is still a fear regarding the **private data** on a smartphone. As a consumer says, *“sometimes we have data in a smartphone, such as pictures and other that we could not delete from it. Those things are personal, and I do not want them to end up in the wrong place”* (Christophe, Appendix 22). Antoine adds to this by stating *“I have a drawer full of old smartphones at home, because there is all my data in it, and you are never sure that this data will not be used behind your back.”* (Antoine, Appendix 21).

A second disadvantage consumers perceived regarding take-back agreements was that there was no certainty regarding the **faith of their smartphone**. A consumer states *“I am not even sure that when they take your phone back, they really recycle it and extract value out of it”* (Eloi, Appendix 14). Another consumer adds to this by saying *“I think that it (the take-back*

agreement) is only marketing, and that they (the producers) are also throwing it away” (Patricia, Appendix 15). Céline shares her skepticism by saying “*If it’s just a commercial tactic that pushes you to buy your new phone from them, I don’t find it that good*” (Céline, Appendix 10). A last consumer adds by putting a condition to the take-back agreement: “*I think it (take back agreement) is good as long as we know what is done with the devices that are brought back.*” (Mathilde, Appendix 12).

Thirdly, blurriness on the actual **motivations of the companies** to take-back smartphones are perceived by consumers. Although some believe the companies’ environmentally friendly motive to “*reuse materials in order to give them a second life and in order to avoid producing the material again*” (Ferdinand, Appendix 18), others believe in a more purely profit-driven motive. Those consumers are convinced that the companies do it because “*they would get more clients and more profits. They would also get more famous*” (Rafaella, Appendix 23). They also believe that companies implement take-backs “*to encourage me to buy a new one at their shop*” (Julian, Appendix 11). In this case, the consumers are yet again sceptic regarding take-back agreements, as they are uncertain about the motivations of the manufacturers.

A final disadvantage of the take-back agreements is that some consumers are questioning the **relevance of take-back agreements** as they doubt the real efficacy of recycling smartphones. On the one side, some consumers think that “*it is good, as long as the recycling process of the device does not use up too much energy*” (Cédric L.J., Appendix 17). Others question the use of take-back agreements by stating that “*the only thing you could do, would be to reuse the metals inside (the smartphones), but I feel like it is not profitable to search for a few milligrams per smartphone*” (Julian, Appendix 11).

Overall, it is considered that the main problem does not lie in the way we dispose our smartphones, but in two other aspects. First of all, it should be “*the way of consuming that should be reviewed and changed, instead of what is done with the smartphone (at end-of-life)*” (Mathilde, Appendix 12). Indeed, with this quote, Mathilde tries to emphasize the fact that the end-of life disposal of smartphone should not be the part we should worry about when looking at the environmental impact of smartphones. She states that the biggest environmental impact lies in the way we are buying and consuming smartphones. In order to use the smartphones in a more environmentally friendly way, the consumers should start to question their whole

relation to smartphones: from the moment they buy it, to the way they handle it and the time they keep it. Second of all, Eloi brings up a second problem by stating that: *“as long as the material mixing [...] is as important as it is now [...], the smartphones will continue ending up in landfill”* (Eloi, Appendix 14). Actually, a lot of consumers mentioned being skeptical about what was done with the smartphones that were returned, due to the low value that they believe the smartphone has at its end-of-life.

4.1.3.4 Rebound effect of take-back agreement

Besides the questioning of the motivation of companies, the take-back agreement can also be seen as *“double edged [...] it also encourages a lot of people to change phones so, in the end, is it really better?”* (Jerome, Appendix 16). Consumers believe that the agreement *“pushes people to **consume more**, and the more we consume, the more it pollutes”* (Céline, Appendix 10). Indeed, by receiving money in exchange for their old smartphones, consumers could be incentivized to change their smartphone to buy a new one, at a discounted price. This can be considered as a rebound effect of the take-back agreement, as it would increase the production and sales of smartphones overall, which would be harmful for the environment.

4.1.3.5 Conclusion

In conclusion, there is a large acceptance regarding the take-back agreement at the end-of-life of the smartphones. However, there is still small resistance due to the fear of privacy breach when thinking about returning smartphones. It is surprising to see the sceptic reaction towards the reasons behind the companies' offers. Indeed, it would be good for companies to sensitize the consumers about the leftover value in an old smartphone. Companies should also be completely transparent about the way the smartphones are treated after the take-back, in order to restore the faith of the consumers. Overall, *“growing awareness about how they (the smartphones) can be recycled is very important”* (Weruska, Appendix 24), as it is currently what the customers are the most worried about when giving their phone back to the producers. Moreover, there is still a need for sensitization regarding the negative effects that a small object like a smartphone could cause when thrown into landfill. Companies should clarify how they currently reuse or recycle old smartphones.

4.1.4 Leasing

In this subsection, we will tackle the case of smartphone leasing and the impression it gives to the consumers. The advantages and the disadvantages of leasing as well as key notion of ownership will be developed and explained.

4.1.4.1 Advantages of leasing

A first positive aspect that leasing brings to the consumer regarding smartphones is the opportunity to **change models regularly**. With a leasing contract, the client expects to be bound by a short-term contract (on average 1 to 2 years maximum). *“I would definitely rent one for a short-term period, otherwise I would just buy one and keep it forever”* (Céline, Appendix 10). As Coline stipulates: *“I think we (today’s consumer) trends to zap far more than previous generations [...] it (leasing) would allow us to change more often smartphone model”* (Coline, Appendix 13). Switching smartphones is not the only element that should be considered: having the opportunity to opt for the latest model is also an advantage the consumer perceives in leasing: *“I imagine that every year or two we receive the newest generation cellphone”* (Cedric L.J., Appendix 17).

A second aspect that streams from leasing is the **monthly payment** of the smartphones. Indeed, for people with lower revenues, being able to disburse smaller amounts on a regular basis is comforting compared to the one-shot purchase of a smartphone: *“It is interesting for me. When I had financial difficulties and I could not afford a smartphone for my son, but he had earned it, and with monthly payments I could offer it to him”* (Weruska, Appendix 24).

Last, leasing is also perceived as a solution to **environmental** issues. Indeed, leasing enables to *“reduce the creation of smartphones”* as *“people pass them over”* (Alexia, Appendix 19). Smartphone leasing would motivate smartphone manufacturers to make longer-lasting smartphones, as less obsolete as possible, to lengthen the smartphones’ lifetime and increase profits. Antoine adds that : *“it will enable to break the consumption cycle we are in [...] there will be a race towards lowering costs and thus making the most robust devices”* (Antoine, Appendix 21). In addition, it is especially appealing to people with circular economy as core value as they feel like it is their responsibility to return old smartphones of other consumers that are buying a new one: *“it’s my role, my responsibility to take their (the people that want the latest smartphones) smartphone afterwards, because it does not matter to me to be at the top of the chain and trends”* (Coline, Appendix 13). By buying the old smartphone of

a leaser, Coline prevents a new smartphone from being produced, which reduces the environmental impacts of smartphones.

4.1.4.2 Disadvantages of leasing

Regarding the disadvantages of leasing, the surveyed consumers fear of being **abused by the manufacturer**. A lack of trust into service providers is clearly sensed: *“according to me, it is clearly the kind of service that generates money for companies, often by benefiting of the ignorance and naivety of the consumer”* (Coline, Appendix 13). Yet, to make a service such as leasing function properly, it is crucial for the service provider to develop a tight and established relationship with the customers. There is clearly some work to be done regarding the consumers’ current mindset towards leasing.

A second fear regarding the leasing offer is the **price** of the leasing services. There is a tendency among the questioned individuals to perceive leasing as being *in fine* more expensive than the traditional model. Julian clearly believes that *“leasing is always more expensive than buying something new”* (Julian, Appendix 11). Moreover, some argue that it is because one might opt for an option beyond his own means. Julian agrees with that by saying that *“often you will go for higher than what you would have been able to buy full price yourself”* (Julian, Appendix 11). The risk that the manufacturer bears by owning the smartphone is also underlined and will be reflected in the lease price. As Eloi says, *“the risk must echo somewhere, so the rental prices will increase as they have to take the mass whom is going to break its phone, into account”* (Eloi, Appendix 14). Finally, it is considered that leasing would become interesting *“the day smartphones become far too expensive”* (Rafaella, Appendix 23) at selling price.

Related to the price, it can be observed that consumers with a high revenue are not at ease when it comes to **monthly payment**: *“I do not like paying for my smartphone monthly, instead of in one shot [...] it makes me feel indebted”* (Alexia, Appendix 19). Julian confirms this by saying that *“in fact, it is a bit like making a credit in order to buy a phone”* (Julian, Appendix 11). Renting a phone makes some consumers feel like they are indebted and making a credit to buy a smartphone, which they find unattractive as they feel like they can afford to buy it immediately. This aspect will have to be taken into account when deciding who to target with leasing offers.

Moreover, there is a big concern about what will happen to **the private information** stored on the smartphones when handed over to the leasing system. Data privacy is a hot topic and wrong use and access to private information is surely a break for many to shift towards leasing. In addition, the practical aspect of data transferring from one device to another is also a reason that could refrain some users to opt for leasing. Indeed, *“a fast, secure and efficient transfer would be good as downloading all our information on a computer to transfer them on our new smartphone is very constraining”* (Rafaella, Appendix 23).

Furthermore, today's consumer is used to having the choice among a wide variety of products. When looking at the, currently, small variety of offers for leased smartphones, consumers expressed their disappointment linked to the **limited choice of models**. Indeed, the range is far wider with the traditional method. Leasing is thus not answering the needs as: *“there are many smartphones on the market, we cannot choose a product and then put a rental price on it but instead we must choose among what is proposed.”* (Alexia, Appendix 19). Indeed, in the offer that Fnac makes today in Belgium, there is only the choice between four different smartphones to rent. Consumers would therefore prefer to be able to choose a specific smartphone on the market and rent it, instead of having to choose between a low amount of offers.

Finally, a last disadvantage that consumers perceive from leasing their device is the risk that it might be **constraining**: *“I am not sure that, as a consumer, I will enjoy going to the service provider every year, resign a contract and so on”* (Coline, Appendix 13). Julian adds *“I'm not going to bother to lease and change my smartphone every once in a while”* (Julian, Appendix 11). Convenience and practicality are two aspects one must carefully consider when starting a leasing service.

4.1.4.3 Rebound effect of leasing

Leasing smartphones could generate potential rebound effects as well. **People's behaviour towards leased goods** is often different than towards owned goods. Some consumers clearly state that they do not pay as much attention to a rented good compared to an owned good because *“it's not ours and we know that there is a service that will work on it”* (Patricia, Appendix 15). Eloi adds to this *“don't be gentle, it's a rental [...] Rented goods, we believe that, as we pay for them, they are granted”* (Eloi, Appendix 14). A majority believes that they would care at least as much for a rented good than for an owned good. However, those

consumers are intrinsically convinced that others would not: *“there is a lot of “I-don’t-care-ism” nowadays, they (consumers) do not care about giving it back in a bad state”* (Christophe, Appendix 22). Nonetheless, other interviewees, more optimistic, believe that *“in leasing, as you are part of an ecosystem, one will take more care of the good, being the smartphone in this case”* (Coline, Appendix 13). This opinion is based on the trust that consumers that lease a phone, care about the other consumers that might use the phone after them.

4.1.4.4 Loss of ownership

Loss of ownership is a key matter to approach in the shift from products to services, such as in the case of leasing, as the responsibility is bared by the provider rather than by the consumer. Among the various consumers surveyed, opinions were split.

On the one hand, the fact of keeping the status of owner of the smartphone is strongly valued. Many arguments were brought forward when expressing the importance of ownership. On the one hand, emphasis is put on the **social status** linked to the possession of an object: *“renting it is like buying a product that is not ours, it is faking it”* (Christophe, Appendix 22). On the other side, ownership brings a **practical aspect** along its side: *“I want to be the owner because I use my smartphone every day”* (Patricia, Appendix 15). Yet, the most prominent reasons behind the need to be the owner of a smartphone, was the **emotional proximity** that one held with its devices as a large amount of intimate and private information is saved on it: *“I am not against renting in general but the smartphone, it is really too close to me”* (Rafaella, Appendix 23), *“everything is saved on it: my family pictures, my problems, my bank, my entire life is in there. If you take my smartphone; you will know me”* (Weruska, Appendix 24).

On the other hand, some consumers give less weight to the need to be the owner of their smartphone. Some *“do **not hold an affective bond** with their smartphone”* (Antoine, Appendix 21), others consider that leasing is **not removing their impression of owning their device**: *“a leasing would definitely not take that feeling (of ownership) away from me”* (Mathilde, Appendix 12). This impression seems to be growing when observing the **younger generations**, whom *“do not feel the need to be owners anymore”* (Coline, Appendix 13) and *“hope that one day it will be so “has-been” to own a smartphone, that people will be forced to rent it”* (Antoine, Appendix 21). In addition, consumers are not all worried about the loss of ownership, as some believe that *“you sign a contract, so they cannot take it away from you at any moment”* (Céline, Appendix 10).

Hereabove, different opinions can be found about the loss of ownership. It is interesting to notice that the following trends, linking the consumer's profiles with their way of thinking:

- The older the consumers, the more the need of ownership is expressed. Indeed, older consumers seem to have a stronger need to own their smartphone as it is a good that they use every day and that is close to them. Moreover, Céline considers that *“old people want to be owners because they have that mindset”* (Céline, Appendix 10).
- Consequently, it is also noticeable that, overall, the younger the consumers are, the more the tendency to accept the loss of ownership is high. This can be explained by the fact that the younger generation is born in a digital environment and they are more used to shared goods and leasing offers. Céline confirms this by saying that *“maybe they (adults) do not want to rent while we (millennials) have a mentality of renting”* (Céline, Appendix 10).
- Finally, overall, the more the consumers care about the environment, the more they tend to accept the loss of ownership, as they refuse to be dependent on material goods and they do not feel the need to be owners anymore.

4.1.4.5 Conclusion

In short, consumers perceive the facts to turn towards leasing as an opportunity to be able to change of smartphone regularly without paying the full price of it each time. Furthermore, some environmentally concerned consumers view it as a way of keeping smartphones within a loop system that would foster the reuse and recycling of smartphones. Opinions regarding monthly payments are more divided, as for some, often with lower revenues, it is a relief to split the bill on different months, while for others, paying per month generates a feeling of indebtedness. Many disadvantages were also highlighted for smartphone leasing: the risk of being manipulated by the manufacturer because of information asymmetry, the possible high price of leasing and the worry of what would be done with the personal data stored on smartphones when passed over. Not having the panel of choice that one currently has when buying a smartphone and constraints (going to the store, changing device, re-signed a yearly contract) that this model might engender, are also breaks for smartphone leasing. Moreover, it could also generate an unwanted rebound effect if consumers start to adopt a careless behavior towards to smartphone. Finally, the question of ownership and its importance is divided among the consumers. Some believe in keeping smartphones ownership because of the social status it reflects, the practical aspect of owning the device and the emotional bond

that one holds with an object containing as much intimate information as a smartphone. Other consumers estimate that they do not hold a relationship tight enough to their device to worry about ownership or that transferring ownership to the service provider would not withdraw their feeling of ownership.

4.1.5 Pay-per-service unit

In the following section we will be handling the advantages and the disadvantages or fears that the consumers might perceive regarding the “Pay-per-service unit” model.

4.1.5.1 Advantages of pay-per-minute

Regarding advantages of pay-per-minute, an **increase in awareness of the smartphone usage** was first underlined by the surveyed consumers with this model: *“I think it is interesting to finally become aware of how much time we spend on our smartphones”* (Eloi, Appendix 14). Another consumer adds to this by saying that *“it would be interesting for people that want to change their way of consuming”* (Julian, Appendix 11). The pay-per-minute offer would thus, according to some consumers, be a way to realize how much time people spend on smartphone and it would give them the opportunity to change their behavior.

On top of this, the pay-per-minute offer is also seen as a way of **“disconnecting myself, which is not a bad idea”** (Céline, Appendix 10). Another consumer considers it as a **“des-addictiviation”** (Alexia, Appendix 19) method. Finally, Julian sees it as *“a healthy change in my life”* (Julian, Appendix 11). Those citations are describing this business model as being a healthy opportunity for the consumers to disconnect themselves from their smartphones.

Thirdly, pay-per-service unit could be a **solution** to face the always **rising prices** of trendy smartphones, whom are especially appealing to Millennials. *“The price of smartphones becomes really exorbitant... So, making these smartphones more affordable could be a solution”* (Alexia, Appendix 19). This could be applied especially for none-heavy smartphone users as suggested by surveyed consumers.

Last, consumers consider that paying for what one really uses as a **fairer** pricing model than the traditional scheme: *“Having a smartphone and paying for what you consume is right.*

It's a bit like water and electricity, you pay what you use, you do not pay for the electricity and water consumption of your neighbor!" (Christophe, Appendix 22).

4.1.5.2 Disadvantages of pay-per-minute

First of all, an important disadvantage of the pay-per-minute model is that consumers feel like their smartphone habits will be tracked and there would thus be a **breach in their privacy**. This is due to a low trust in the service providers, as Jerome states: *"of course, they will manage to aggregate a lot of data on your smartphone usage habits, and they can resell that easily"* (Jerome, Appendix 16). Eloi adds to this stating that *"there is a Big Brother that controls the smartphone, even though it is something very private"* (Eloi, Appendix 14). Mathilde puts emphasis on the difficulty of implementing this model as *"you really need a strong consent of the person whom has to be aware that they (the service providers) will know your usage patterns."* (Mathilde, Appendix 12).

Second of all, the consumers have a fearful reaction towards the unknown and are **scared to be cheated**. *"Informing the client regularly on its consumption amounts is necessary, as suspicion of manipulation could arise against the brand"* (Coline, Appendix 13) says Coline. This quote shows that some consumers are suspicious on how their time will be measured and controlled. Moreover, *"one should consider some time to adapt to a new system (as pay-per-service unit), it needs some time before becoming part of our lives"* (Alexia, Appendix 19). From those quotes, it becomes clear that trust needs to be established towards the business model, for consumers to agree to the pay-per-minute offer.

Third of all, the **overall price** and the **unpredictability of the final bill** are factors that influence the perception of the pay-per-unit service model. In fact, some even *"prefer to pay a lump sum even if it will be higher than my exact consumption"* (Jerome, Appendix 16). Others find it expensive and uncomfortable as *"it is quite comfortable to be able to use something limitless without thinking that you pay when you use it"* (Mathilde, Appendix 12). Moreover, this offer gives the consumers *"a feeling of **limitation** in use"* (Coline, Appendix 13). For others, that are mostly heavy users, *"when the smartphone is a tool to work, it becomes quite complicated"* (Rafaella, Appendix 23).

Another disadvantage, resulting from the adoption of the pay-per-service unit model is the emphasis that is put on the **inequalities within the population**: *"some people from more*

marginal classes might use their smartphone less and less as they will not want to pay and thus, it could become an inequality [...] because only people that have money can use it” (Ferdinand, Appendix 18). Antoine adds on that saying: *“people whom tend to be less informed and having hard times making ends meet might become even more penalized as when they do not have limits, they might tend to overconsume”* (Antoine, Appendix 21).

Furthermore, consumers identify a **feeling of guilt** that might arise when using pay-per-use, which is quite unpleasant for the user. *“It would bother me a little, I would start to count and tell myself “You have already spent that much”*” (Rafaella, Appendix 23). This might restrain consumers to use their smartphone and irritate some as sometimes you use your smartphone *“in spite of yourself, when someone calls you for instance”* (Jerome Martens), which can seem unfair regarding billing.

Another disadvantage is that smartphones might **not be the best good to bet on with a pay-per-use model**. Indeed, *“a smartphone is not especially expensive compared to plenty of other things you can currently rent such as an Airbnb or a car”* (Cedric L.J., Appendix 17), meaning that smartphone users might simply buy their smartphone instead of acquiring it through a pay-per-use model. Others imagine it but not as a B2C services but rather *“something my employer would propose me”* (Coline, Appendix 13).

In addition, consumers are concerned about the way companies will track the time they spend on their smartphone. They believe that companies will have to include a chip in their smartphones, that will send their consumption in real time to the providers. Those people are thus increasingly worried about *“the emission of waves and their impact on health”* (Mathilde, Appendix 12), due to the chip. Jerome also considers that *“something constantly connected to my smartphone [...] in addition to all the other waves such as Wi-Fi, it’s problematic”* (Jerome, Appendix 16).

Finally, similarly to the case of leasing, consumers are concerned about losing **the choice of smartphone model** when opting for pay-per-use. As Alexia stipulates, people do not want to feel restricted and want to *“receive a smartphone type that would be similar to the one I would have chosen if I had to pay the full whack”* (Alexia, Appendix 19). Consumers are thus less willing to go for the pay-per-use model if it means that their choice of smartphone model would be restricted. Nonetheless, there is still a part of the consumers that *“would not be*

bothered not having the possibility to choose the smartphone, as long as it is functional” (Christophe, Appendix 22).

4.1.5.3 Conclusion

To conclude, the pay-per-use model bears many advantages in the consumers’ eyes. It can make people realize the unhealthy relation they may have with their smartphone device, it could be a solution to face the increasingly rising price of devices on the market and it could also be considered as a fairer pricing method compared to traditional model. Consequently, the BM seems to be more suited to light consumers that are eager to change their way of consumption. Next to this, many disadvantages were identified. First of all, similarly to the leasing model, consumers are worried about what is done with their personal information. Furthermore, consumer also fear to be cheated by the manufacturer and they are unwilling to be restricted in their smartphone model choice. The impact constant waves might have on human health also concerns the interviewees. In addition, the unpredictability of the final monthly price and the feeling of guilt that rises when using their device also refrains some from shifting to such as model. Consumers also put emphasis on the fact that it might widen gaps within society as it might engender some individuals to be marginalized or abused due to their reaction to pay-per-use. Finally, consumers also believe that smartphones are not the ideal good for a pay-per-use model due to its accessible initial price.

4.1.6 Communication-as-a-service (CaaS)

In this ultimate section of the consumer findings, we will go through the advantages and the disadvantages that the consumers perceive in CaaS, as well as the conditions that should be met for consumers to enter that market.

4.1.6.1 Advantages of CaaS

The first advantages that have been identified are related to the **all-in offer** CaaS delivers as such. The consumer likes the idea that “*all my problems will be solved*” (Weruska, Appendix 24), when thinking about the constant availability of reparability. The idea of “*changing the way you use the smartphone*” (Cedric L.J., Appendix 17) fundamentally seems intriguing and smart to the consumer. Finally, Ferdinand also adds that CaaS is easier “*because I get offered a whole package*” (Ferdinand, Appendix 18). Moreover, he believes that “*it allows me not to think too much, pay a fix amount, and receive what is offered.*” (Ferdinand, Appendix 18).

The second advantage that consumers see in CaaS is the **positive impact** that it would generate **on the environment**, for similar reasons to leasing. On the one hand: *“if the firm rents the smartphone, it will be driven to make the smartphone last longer in time [...], they would thus go towards modular smartphones”* (Coline, Appendix 13). In this case, Coline considers that, in order to sell CaaS, companies will have to make their smartphone more robust to diminish reparation costs. This would be beneficial to the environment. Moreover, *“the circular economy would function far better as you systematically reinject them (the smartphones) into the system”* (Coline, Appendix 13). Indeed, the smartphones that are recuperated by the companies could potentially be reused in a second-hand market to extend their lifetime.

Finally, CaaS would **solve issues that have risen in other models**. The first one is the shift in the importance of ownership. Indeed, it has been drawn from the interviews that ownership is especially important when the consumer must assume issues that might rise with their cellphone (not functioning, broken). When instead, the reparability of the smartphone is covered, the consumer feels “protected” by the all-in package and then the *“need of ownership matters less (to me)”* (Rafaella, Appendix 23). The second one is the manipulation aspect that might rise with the asymmetry in information between the service provider and the client. In this case *“as you are totally aware of what you buy (everything is included), it would not be consumer manipulation”* (Coline, Appendix 13).

4.1.6.2 Disadvantages of CaaS

The first disadvantage of CaaS is its **pricing**. Consumers believe that it would imply a very expensive monthly fee as everything is covered because it is the most extreme form of servitization possible in telecommunication. To stay competitive and as breakage is an occasional occurrence, Cedric L. believes that service providers *“should not add (a high) premium on the service as the added value (of reparation) would occur from time to time and not on a regular basis”* (Cedric L., Appendix 20). The consumer might also *“have the impression of spending a lot of money in communication, even though it might not actually be so”* (Alexia, Appendix 19). Concerns regarding fair pricing also worries : *“why should some guy whom consumes 10GB a month pay the same fixed fee as the one whom uses 2GB monthly?”* (Jerome, Appendix 16). This shows how consumers believe that CaaS is only *“okay, if we use a lot of communication”* (Patricia, Appendix 15). As the consumer would pay a fixed,

monthly price for a communication package, he might pay the same price as someone that uses his phone less, and that might seem unfair to the consumers.

Another argument against CaaS is linked to the fact that consumers might “*perceive it like **consumerism***” (Antoine, Appendix 21), which “*would not incentivize people to take care of their belongings*” (Antoine, Appendix 21). Indeed, the CaaS would cover everything (breakage, loss etc.) for the consumers and thus might lead the consumers to enter a consumerist spirit. This could thus be considered as a rebound effect of CaaS in particular.

A final disadvantage that consumers consider for this business model is that CaaS does **not meet their current needs**. Mathilde perceives “*the hazards of using a smartphone such as reparation and maintenance*” as “*not bothering*” and “*being part of life’s little hitches*” (Mathilde, Appendix 12). This kind of consumer does not feel the need to have constant assistance and reparation services for her smartphone. Other consumers that have never broken their smartphone “*do not perceive the added value of this model*” (Antoine, Appendix 21). In this case, the consumers would not consider adopting CaaS, as they consider not needing all of the services that are offered along with the initial smartphone.

4.1.6.3 Conditions for CaaS to be attractive

A first condition consumers expect from communication-as-a-service to be attractive for them is for the **customer experience** to be **excellent**. Availability in person or on the phone: “*there should always be a selling point for maintenance in every city to have a service or a hotline available in case of issue*” (Patricia, Appendix 15) and “*advice, an entire after sales experience should be present*” (Jerome Martens). “*It should be so easy to use for consumers they should not even worry about it*” (Coline, Appendix 13). The client should find it easy and pleasant. Thus, gaining trust and having a reputation are two key factors to succeed in that regard as word-of-mouth is a valuable asset.

Second, in order to manage “as-a-service”, the brand should yet **put some limits** and contractualize some matters to ensure respect from its clients. Consumers actually agree with that and believe the service should be somehow limited as “*you have not paid for it, it is not your smartphone and thus it would be normal to have a clause [...] to ensure the respect you have towards the object and the brand*” (Cedric L.J., Appendix 17). Actually, “*if you drop it or break it, you should pay, because it is your fault*” (Patricia, Appendix 15).

A third condition that would have to be fulfilled for communication-as-a-service to be attractive to some consumers, would be that the companies take concrete action to ensure that “*communication-as-a-service implies **voluntary reduction of planned obsolescence***” (Mathilde, Appendix 12). This shows how environmentally friendly consumers would be ready to adopt the CaaS, but only if it is proven that it reduces obsolescence, and lengthens the smartphones’ lifespan.

The final condition for Caas to be attractive is if “*data protection and **confidentiality** are guaranteed*” (Cedric L., Appendix 20). This condition is similar to the one that consumers expect from the leasing and pay-per-service unit. Julian agrees with this condition, he states that “*the fact that the hardware belongs to him (the provider) is one thing, but the data needs to be mine*” (Julian, Appendix 11). Indeed, since the ownership of the smartphone stays in the hands of the provider, consumers want to be sure that their privacy is protected.

4.1.6.4 Conclusion

In brief, consumers spotted different benefits of communication-as-a-service, such as the comfort that an all-in offer would bring as well as the positive environmental impact CaaS will have thanks to its systematic reinjection in the circular system “*definitely make[ing] a difference*” (Coline, Appendix 13). The question of ownership would also be minimized as the consumer will not have to bear the burden in case of breakage or malfunction. Moreover, the information asymmetry would lose importance as service providers would be inclined to make choices that would benefit the consumers. Nonetheless, consumers also identified some drawbacks such as the expected high price of the all-in offer or the fact that CaaS does not meet their needs as they have never broken their smartphones before. Others also insist on the fact that the model would not incentivize people to take care of their device, which would foster consumerism. Next to this, in order for CaaS to be attractive, consumers pinpointed some crucial conditions that will have to be met. First of all, the customer experience needs to be excellent and simple. Second of all, it is important to set some limits contractually in order to avoid poor handling of the smartphones by the client, that would result in strong rebound effects. In any case, companies need to certify that personal information will be kept confidential, and won’t be leaked or sold. At last, some eco-oriented customers accentuated the importance for them that the service provider would enact CaaS as a voluntary process to decrease planned obsolescence.

4.1.7 Conclusion

After having looked into the different kinds of PSS applied on smartphones (see Table 8) and having gathered the opinions of a multitude of consumers, we can now draw conclusions regarding consumer perceptions on PSS applied to smartphones.

First of all, regarding **loss of ownership**, we can observe that the consumers are very divided. It can be observed that most of the young consumers and environmentally friendly consumers do not value the ownership of their smartphones. Either because they were born in a society where the loss of ownership of goods is common, or because they refuse to depend on material goods and only care about the functionality of goods. Those consumers also tend to trust the providers when it comes to their smartphones, as long as there is a written contract that protects them. Others, older consumers, or consumers that care a lot about their status, are still very attached to their smartphone and feel less confident about not owning the item. Those consumers are not familiar with the service economy and highly value the ownership of goods. Finally, it is rather evident that consumers who describe themselves as connected and dependant to their phones, tend to fear loss of ownership of their smartphones the most.

Second of all, insecurities concerning **personal data protection** also plays a big role in all of the models. As Antoine mentions: *“The important thing, in all of those models, is the protection of personal data. There is a lot of data on it (the smartphone), and you are never sure that this data is not being used behind your back.”* (Antoine, Appendix 21). The model that the consumers are the most worried about is pay-per-service unit, as they feel like they are being controlled constantly and this raises a barrier to adopt the model. If companies were to implement this business model, they should be very transparent about the use and protection of the consumers’ personal data.

On top of this, following the interviews, we can observe that **loss of choice** could demotivate consumers and can be linked to servitization of the smartphones. Consumers that care about the design and look of their smartphones tend to want the possibility to choose the smartphone that fits their expectations. When discussing the smartphone-as-a-service, those consumers considered the restriction of choice as being a barrier, which should be taken into account.

The **financial aspect** of all of the proposed models is another general concern among the consumers. Some consumers who are used to calculate their expenses on a monthly basis, appreciate being able to pay a monthly price for a specific service. On the other side, other consumers that like to buy rationally and to compute the total price of what they are buying, are sometimes not ready to pay a monthly price for a product, as that might end up costing more than if they buy the product directly. In order to target those last customers with their service offer, companies should highlight the services offered with the product instead of highlighting the price.

Finally, a subject that was mentioned by nearly all of the consumers that were interviewed is **sustainability**. The consumers have a divided opinion on the sustainability of the PSS applied to smartphones. Most of them mention how most of the models could potentially increase the life-time of smartphones, keep them in the loop and allow them to be recycled. Indeed, thanks to the servitization process, all smartphones will be collected at end of life, which will allow the companies to centralize all of them for later treatment. It is interesting to notice that most of the consumers that mention the durability effect of servitization are very involved in environmental matters themselves. However, overall, most of the consumers also mention the rebound effects that servitization can bring and how these effects could presumably outweigh the positive impact of the increased lifetime of smartphones. In fact, as the providers remain responsible of the ownership of the smartphones, consumers might change their way of consumption and treat their smartphone differently. To make sure that the rebound effects are not too big, companies could set clear regulations and repair policies for their smartphones. Moreover, they could also sensitize their consumers on the impact of smartphones on the environment.

In conclusion, barriers definitely still exist when it comes to using the PSS on smartphones. However, mindsets are evolving, and companies can work to change them faster. Moreover, not every model is suited to everyone in society. As Julian mentions, “*some models correspond to some profiles in the society*” (Julian, Appendix 11). It is thus primordial that companies think about which consumers to target for each BM, to make their model work.

	Consumers' advantages	Consumers' disadvantages	Rebound effects
Reparability	Longevity of the device	- Price - Low and inconvenient availability - Throw-away mindset - Doubt repair conditions	
Modularity	- Financial advantage - Personalization - information safety - Sustainable	- Brand loyalty and device compatibility - Design and aesthetics - Un-intuitive reparation - Less steady phone - Doubt connector longevity	- Careless behavior - High modules turnover rate
Take-back agreements	- Sustainability - Get rid of responsibility - Monetary reward	- Data privacy - Doubt "green" motivations of the manufacturer - Doubt recycling efficiency	Increased consumption
Leasing	- Change model regularly - Monthly payment - Sustainable	- Risk abuse manufacturer - Price - Data privacy - Restricted choice - Constraining - Loss ownership	Careless behavior
Pay-per-use	- Awareness of smartphone usage - Pay less if lighter use - Fair pricing model	- Data privacy - Fear to be cheated by manufacturer - Price (unpredictable) - highlights inequalities in the population - Felling of guilt - Health impact - Restriction of choice	
Communication-as-a service	- All-in offers - Sustainable	- Price - No consumer need yet	- Pushes to consumerism - Careless behavior

Table 8: Summary of perception of the consumers regarding PSS applied on smartphones.

4.2. Expert interviews

Next to the consumers, the advice of experts was necessary to find out how feasible these new business models were, and if they could be realistic scenarios in regards to the future of smartphones. We interviewed four experts: two working in telecommunication in the smartphone industry and two consultants specialized in the shift from products to services;

- Vincent Vanderstraeten
- Guillaume de Foestraets
- Olivier de Groote
- Kristof Boodts

We have focussed our interviews on leasing, pay per service unit and CaaS as we had limited time for the interviews compared to the consumer's interviews.

4.2.1 Future prospects and feasibility

In the following section, the economic feasibility of leasing, pay-per-service unit and communication-as-a-service will be commented by our experts.

4.2.1.1 PSS and shift towards services

First and foremost, we questioned our experts on the general PSS topic and their place on the different markets. Kristof, consultant specialized in “everything as a service” believes that *“hardware is steadily fading away, making space for software firms, also in the IT industry”*. Olivier de Groote adds that *“**all sectors of activity** will be interested in differentiating themselves through offers **far closer** to the client and **far richer** in terms to what it brings (to the client)”* (Olivier, Appendix 27).

The Apple example was brought forward during the interviews. The multinational technology company which also sells the famous iPhones, announced in March 2019 that it was launching a brand-new Apple streaming services such as TV +, News + and an Apple gaming platform. This example highlights the fact that hardware companies tend to diversify themselves and start to offer integrated services as well. According to Kristof this makes sense, strategically, but also financially as *“there is a **lot of value in it**, especially if you have declining (hardware) sales or margins”* (Kristof, Appendix 25). Typically, in his experience, *“**margins for services are higher** than on traditional hardware products and for shareholders there is a lot of value in asking companies to move towards service-oriented agendas”* (Kristof, Appendix 25).

4.2.1.2 Leasing

The first topic that we discussed with the experts during the interviews was the leasing of smartphones.

Opinions regarding the prospects and the feasibility of smartphone leasing are quite divided. On one hand, according to Vincent Vanderstraeten, leasing is likely the future of the smartphone industry as *“this model (leasing) tends to extent itself, so I don’t see any reason why the world of smartphones or at least the telecommunication industry would avoid this very heavy trend”* (Vincent, Appendix 26). Smartphone leasing is not a brand-new idea in the sector: *“this leasing thing, it has been a while it is rattling around. Until now, [...] we did not perceive a demand (for such services)”* (Vincent, Appendix 26). Yet, an element entered the picture that

could potentially change the prospects of leasing: **the transition of the SIM card**. It is expected that in a few years from now, instead of having hardware SIM cards, the industry should shift towards “embedded” SIM cards. These are virtual SIM cards that would contain all the personal data one has on its device but rather than being physically installed in the smartphone, they would be stored in the Cloud. This technology would also enable the client to worry less about personal data loss if the device gets lost or stolen as *“you would go from one device to another by simply doing a digital transaction”* (Vincent, Appendix 26). A shift to the digital SIM card would benefit the smartphone leasing industry as *“we observe that in the younger generations, there is an interest for being able to change often over time from device because the last (model) came out”* (Vincent, Appendix 26).

On the other hand, some other experts are more mitigated. According to Kristof, when it comes to smartphones, leasing does *“not make a lot of sense”* as **“sufficient low-cost alternatives of good quality (are present on the market) for those whom are not able to invest much money into an iPhone”** (Kristof, Appendix 25). This makes leasing a less relevant option as the initial object (the smartphone) is not expensive relatively speaking. In addition, it is expected that in the near future **combined offers** will answer the need to change smartphone models often, making this advantage of leasing obsolete for the consumer: *“You can have that device for €9 under the condition that you subscribe to a (network operator) contract. When you arrive at the term of your contract, at 12 or 24 months, you will automatically be able to change device. This mechanism already exists in Germany and France”* (Vincent, Appendix 26).

Olivier de Groote adds that smartphone leasing would not be particularly interesting in B2C. With B2C, every client has different needs and expectations regarding its device, and thus *“for financial reasons, I would not go for it”* (Olivier, Appendix 27). Indeed, with B2B, the advantage of volume jumps in. In this case, one should be able to make significant **economies of scale** thanks to the fact that the same smartphone model is provided to all members of the corporation. Smartphone leasing in B2B offers interesting opportunities as it enables to *“offer a good product to a good price as mechanisms that drive volumes to increase can be implemented”* (Olivier, Appendix 27). Nonetheless, for Olivier *“leasing is a functionality [...] a by-product [...], there is a bigger elephant in the room, and it is that need that has to be answered”* (Olivier, Appendix 27).

Regarding the kind of consumer who would be interested in smartphone leasing, *"in a first stage, I think typically at the Millennials"* (Vincent, Appendix 26) but also *"people whom want to follow the latest technology trends or people whom want to change device yearly because it is fun"* (Vincent, Appendix 26). Yet, **leasing might not attract wealthy people:** *"the well-off people will continue to buy the latest gadgets because money is not an issue, while the other will continue to search for the best offer possible to get the nicest object with the least investments possible"* (Vincent, Appendix 26).

In short, regarding its future prospects, leasing can be considered as *"an interesting formula, which is not yet implemented within the Belgian market but [...] it is moving in that direction"* (Vincent, Appendix 26). For now, the Belgian consumer is not ready to adopt a model such as leasing yet, as it does not meet its needs.

4.2.1.3 Pay-per-service unit

The second model that was discussed with the experts was the pay-per-service unit model.

Regarding the feasibility and prospects of a pay-per-service unit, opinions are also divergent. Olivier de Groote and Vincent Vanderstraeten do not understand the interest in such a service as *"the market is very limited"* (Olivier, Appendix 27). In that regard, two different arguments come forward. The first is that pay-per-use does not fit with the smartphone industry as, contrarily to other devices (such as a gaming console for instance) the aim of a smartphone is to be reachable constantly. *"For someone whom has a regular [...] usage of its device, I do not see the interest [...] You want to be reachable all the time and be able to use your device whenever you want"* (Vincent, Appendix 26) and *"people do not like insecurity [...] they prefer simple and predicable models"* (Olivier, Appendix 27). He adds that *"from the standpoint of the supplier, I think it is not profitable"* (Olivier, Appendix 27).

Nonetheless, Kristof believed *"clients are expecting it as it has a perception that it's fairer to be billing on a usage-based pricing model"* (Kristof, Appendix 25). The model could also be interesting for a particular segment of customers: *"people coming from abroad whom want to benefit from a device for a certain amount of time with a local (SIM) card"* (Vincent, Appendix 26) proposes Vincent Vanderstraeten or for individuals who *"have a particular*

usage for it, for instance you pay to use it during the weekends exclusively” (Vincent, Appendix 26).

4.2.1.4 Communication-as-a-service

Regarding the attractiveness and the viability of communication-as-a-service, our experts were quite convergent in their opinions.

According to Vincent, in B2B, this model already exists under the name “Engage Pack” at Proximus. Clients pay a monthly fee which includes unlimited communication and data as well as the device and its replacement service. It also includes an after sales service and insurance, so if it breaks, a team comes at home and hands in a new device to the client. This model is really appreciated, according to Vincent, as it brings peace of mind to the consumer. Guillaume adds to this that *“it is in the interest of the company to have employees that are capable to communicate at any moment”* (Guillaume, Appendix 28). Regarding the interest of the consumer, Vincent states that *“it is a requirement level whom, in the past, was limited to some sectors, but whom now extents itself to everyone. People expect it”* (Vincent, Appendix 26).

Nonetheless, regarding B2C, our experts expect it to be welcomed with a less warm approach as *“the engagement fees (with CaaS) are higher than the current €19, €39 you currently pay per month. How do we transpose that (model) to the residential clients (B2C)? It is possible but then with **higher price engagements**. And most important, **how do we value it?** [...] For an independent, not being able to call his clients is crucial, he might lose them while for Mr. and Mrs. Anyone, not being able to call during an hour is differently valued in terms of price”* (Vincent, Appendix 26). For now, it seems still too expensive for the B2C market. Olivier de Groote agrees with the price sensitivity matter as he states that: *“the people whom will be interested by this full service are **people whom are well-off**”* (Olivier, Appendix 27).

4.2.2 Environmental Impact

Regarding the impact of the different business models discussed hereinabove on the environment, the expert did not make a clear-cut difference between leasing, pay-per-service unit and CaaS, as in the three cases, the ownership stays in the hands of the provider. The experts thus consider the environmental impact of the three models to be very similar.

Therefore, we decided to gather all the experts' arguments concerning the environmental impact of our BM's under this single title.

First, opinions regarding the environmental impact of leasing compared to our current system were divided. On one hand, a strong belief was that *"leasing tends to **accelerate consumerism**"* (Olivier, Appendix 27). Our expert continues: *"in my opinion, leasing, by definition, [engenders] shorter lifespans and I have also observed that in other sectors such as the automotive industry"* (Olivier, Appendix 27). The environmental advantages of closed loops highlighted during the consumer interviews would thus be undermined because of the increased amounts of smartphones consumed. Vincent also underlines the fact that, as people pay their device monthly, the consumers might have the expectation of *"I have paid, I want the last one on the market"* (Vincent, Appendix 26). Moore's law reinforces that statement as *"it says that (for the same price) the power of electronic calculation doubles each 18 months"* (Guillaume, Appendix 28) making smartphones out of date rapidly which causes consumers to consume even more.

On the other hand, some experts bring forward arguments that reduce the rebound effects of leasing: **the inertia effect**. *"Once people found happiness with a device, often they keep it longer [...] You have this inertia effect, you know your device well and thus you are happy to keep it"* (Vincent, Appendix 26).

When it comes to CaaS, our interviewed professionals did not mention the environmental impact as they would have repeated themselves. The environmental impact of pay-per-service unit, as it shares significant common aspects with leasing (not an all-in service, monthly payments instead of a significant one shot-payment, the ownership lies at the service provider's side), it would have brought similar results to smartphone leasing.

Furthermore, once arrived at CaaS, we questioned our experts on the robustness of devices when the ownership was beared by the service provider rather than the consumer. To us, aiming for **robust devices** seemed like a strategic approach to adopt CaaS, as the service provider is responsible for reparation and maintenance costs. However, in Olivier's eyes, CaaS will not engender an incentive to produce more robust devices: *"The sturdiness of cell phones, it's a worldwide company whom manages that. They gain at having short-lasting smartphones, whom are not too solid, it is a question of price-quality optimization"* (Olivier, Appendix 27).

This implies that either it costs less for the top-firms to replace the damaged devices than to repair them, or that the service provider and the smartphone manufacturer of CaaS would be two different actors on the market.

Moreover, our experts were very sceptical of the current desire of consumers to buy sustainably. Olivier states that the consumer is not intrinsically interested in long-lasting criteria of his smartphone device. For him *“it is just a hype currently”* (Olivier, Appendix 27) and has far lighter weight in their decision-making process than other factors: *“I think he (the consumer) rather wants **comfort and convenience**”* (Olivier, Appendix 27).

Regarding smartphone recycling, the experts were rather unanimous, even though *“most of the people keep them (their smartphones)”* (Vincent, Appendix 26), the smartphones that are returned are **collected in an efficient way** in Belgium both at a private and corporate level. Vincent underlines that: *“for companies whom have a fleet manager or whom have a specific process set in place, there is a recyclability system which is quite performing”* (Vincent, Appendix 26). The key is to collect the smartphones in batches *“instead of having to sort household waste”* (Guillaume, Appendix 28). All the collected devices are expected to be recycled as *“(the system) is impermeable”* (Vincent, Appendix 26). The incentives to invest in recycling are (partly) external as *“Bebat and Recupel are taxes which we impose on our client, which somehow also forces us to implement such processes”* (Vincent, Appendix 26).

When it comes to actually **recycling smartphones and their components**, experts are divided regarding the quantities and contents that are and can effectively be recycled. For some, *“they (the collected smartphones) are totally dismantled and nearly 95% of the components are recovered”* (Vincent, Appendix 26), unlike what was observed in the literature review... In Vincent Vanderstraeten’s opinion, PSS BM’s are a good solution regarding the environmental crisis. When the client must return his-own smartphone, contractually *“it will be far more positive than what we have today where a significant number of devices slip under the radar”* (Vincent, Appendix 26). Indeed, most of the smartphones, nowadays, slip under the radar as they do not stay within the looping system that leasing, pay-per-service unit and CaaS offer for better sorting and recycling. Yet, according to another expert these numbers are optimistic: *“there is little to recycle in a smartphone, you need far more smartphones to be recycled to obtain one new one (although) there are some rare materials which can be recycled”* (Guillaume, Appendix 28).

4.2.3 Ownership loss

With smartphone leasing, pay-per service or CaaS, questions raised about the readiness of the average consumer to give up on his owner status. The views of our experts converged to similar results: people are slowly getting ready to lose ownership on their devices. *“It is my belief that, for the generation of the millennials whom we call digital and smartphone natives, the notion of ownership is losing importance increasingly”* (Vincent, Appendix 26) says Vincent Vanderstraeten. Olivier de Groote adds to that: *“as smartphones do not last long in terms of durability (3 years maximum), I am not sure people are attached to their smartphone. I think that people are attached to the **content** that is on their smartphone”* (Olivier, Appendix 27), putting emphasis on the importance of ownership exclusively when personal information and memories are concerned. Thus, as long as content ownership stays in the hands of the consumer, loss of ownership of the device should not be an issue according to experts.

4.2.4 Privacy concerns

As far as privacy is concerned, contrarily to the results we have obtained during the consumers’ interviews, some experts believe that the **consumers’ concern regarding personal data protection is quite low** in practice. Vincent Vanderstraeten believes the debate is out of date: *“there is a general concern for private life but today, on so many applications and solicitation whom reach private life, people mechanically click on the “accept” button”* (Vincent, Appendix 26). Data privacy matter should only slightly affect the attractiveness of the different BM’s highlighted in this thesis, according to the expert.

Nonetheless, Guillaume brings some mitigation to the argument as he believes pay-per-service unit might be of a greater concern for the consumer as the constant activated usage-tracking system *“is closer to (the) intimacy (of the consumer)”* (Guillaume, Appendix 28).

A general overview of the opinion of the four experts on the different BM’s can be found in table 9.

		Arguments in favour	Arguments out of favour
Future Prospects of the BM's	Leasing	- Trends toward leasing - Digital sim card - Advantageous for B2B	- Enough low-cost alternatives available - Threat future of combined offers
	Pay-per-Use	Fairer billing model	- Not reachable 24/7 - Not profitable - No predictable bill
	CaaS	- People expect it - Constantly reachable	Difficult to value the pricing
Reduction of Environmental Damage		- Inertia effect - Collection of smartphones is efficient - Recycling → impermeable loop	- Accelerates consumerism (rebound effect) - Shortens lifespans of the device (rebound effect) - No raise of robustness of devices - Just a hype - Too little to recycle in a smartphone - No refurbished market in Belgium
Care for Privacy		- People generally care about personal privacy - Pay-per-use may be too far	Do not care that much in practice → press the accept button
Care for Ownership		//	- People are attached to the content not the device - Millennials do not care

Table 9: Summary of the experts' arguments on PSS applied on smartphones.

4.2.5 Conclusion

To conclude, regarding the **feasibility** of our business models, the experts' opinions were variable in most cases. For leasing, the increasing trend towards that model, the opportunity that digital SIM cards will offer and the economies of scale that the model could offer in a B2B business, could be favourable for the consumer. However, the presence of enough low-cost alternatives as well as the future of combined offers might undermine leasing's prospects. For pay-per-service unit, the experts drew attention to the fact that it was perceived as a fairer pricing model. However, they highlighted that not being reachable 24/7 as well as the lack of profitability and billing predictability of the model could threaten its feasibility on the market. For communication-as-a-service, our experts spotlighted that *"it will be indispensable on the market"* (Olivier, Appendix 27) and that people expect it, although the question of price sensitivity estimation was still on the table.

Regarding the **environmental impact** of the BM's, opinions were also spread among the experts. The inertia effect, the efficient collection of smartphones as well as the non-permeability of the recycling loop were factors that would diminish the environmental impact of the discussed BM's. Nevertheless, an increase in consumerism, a decrease in smartphones' lifespans and the absence of an effect of our BM's on the robustness of devices stands out when discussing the environmental incidence of the BM's. In addition, according to the experts, the

superficial worry of the client for ecological matters as well as the absence in interest for refurbished devices in Belgium should also be considered in that matter.

Regarding the importance that the consumers mention towards the **protection of personal information**, experts consider that, although people generally care about their privacy, it is not always reflected in their daily actions. Although the concern for personal privacy should not affect most of the exposed BM's (leasing and CaaS), experts' arguments underline that the continuous usage-tracking system of pay-per-service unit might be a little too far going for the consumer.

Finally, in our experts' eyes, **loss of ownership** should not be considered as a worrying factor in regard to our BM's. They stipulate that the consumers, especially the Millennials, are ready to lose the ownership of their smartphone as they are more attached to the personal content present on the device than to the object itself. As long as content ownership stays intact, loss of the ownership of the device should not be an issue.

A summary of the opinions of both experts and consumers on the advantages and disadvantages of the BM's regarding consumers and companies can be found in *table 10*.

	Consumers		Companies	
	Advantages	Disadvantages	Advantages	Disadvantages
Reparability	▪ Longevity of device	▪ Price ▪ Low and inconvenient availability ▪ Throw-away mindset		▪ Make more money when sell new smartphone than with reparations
Modularity	▪ Financial advantage ▪ Personalization ▪ Information safety ▪ Sustainable	▪ Compatibility issue ▪ Aesthetic ▪ Un-intuitive reparation ▪ Less steady phone	▪ Consumer buys more pieces ▪ Brand image	▪ Connectors not resistant to time ▪ Low consumer awareness
Take-back	▪ Get rid of responsibility ▪ Monetary reward ▪ Sustainable	▪ Data privacy	▪ Marketing ▪ Consumer buys more	▪ Technology evolves fast ▪ Old phones not always useful
Leasing	▪ Change model regularly ▪ Monthly payment ▪ Sustainable (loop)	▪ Risk abuse manufacturer ▪ Price ▪ Data privacy ▪ Restricted choice ▪ Constraining ▪ Loss ownership	▪ Brand image (loop and recyclability) ▪ Interesting for B2B	▪ Lack of consumer trust ▪ Careless behaviour of consumer ▪ Lot of low-cost alternatives for consumers ▪ Similarity to combined offers ▪ Reluctance of high-income consumers
Pay-per-service unit	▪ Awareness of smartphone usage ▪ Pay less if lighter use ▪ Fair pricing model	▪ Data privacy ▪ Fear to be cheated by manufacturer ▪ Unpredictable Price ▪ Highlights inequalities in population ▪ Feeling of guilt ▪ Health impact ▪ Restricted choice ▪ Consumer unreachable if not connected	▪ If trust: loyal client	▪ Potentially not profitable ▪ Limited client segment ▪ Big change in selling techniques
CaaS	▪ All-in offers ▪ Sustainability	▪ Price	▪ Differentiation ▪ Higher margins ▪ High demand from corporations	▪ Careless behaviour of consumer ▪ No consumer need yet

Table 10: Summary table of the advantages and disadvantages of consumers and companies according to consumers and experts.

5. General conclusions

As part of this thesis, we have studied product-service systems applied to a pool of people that use their smartphone on a daily basis. The aim of this work was to evaluate if consumers were ready to give up on the traditional “one-shot” transaction model and shift towards product-, use- and result-oriented PSS instead. When doing this research, we hoped that these PSS models would be a way to limit the environmental damages that the smartphone industry is currently responsible for. Our structure was divided into three main sections.

Firstly, we researched the scientific literature of our topic. In a first instance, we studied the PSS, which ensures customer satisfaction, a competitive position on the market, economic gain and, to some extent, a limited environmental impact. Then, we compared the results and approaches from authors such as Tukker, Van Niel, Goedkoop, Mont and Baines regarding the different types of services that stream from PSS. On top of this, through this literature, we found out that in a smartphone’s lifecycle, the greatest amount of GHG emissions occur at production stage (in opposition to the use and end-of-life phase), especially due to display, integrated circuits and printed circuit boards. In addition, when it comes to smartphones, recycling had been proven to be a sub-optimal solution financially speaking, unlike re-use and re-manufacturing. Then, we explored different business models, streaming from PSS, that could potentially decrease the GHG emissions caused by smartphones. Reparability, modularity, upgradability, take-back agreements, advice and consultancy, leasing, pay-per-service unit and communication-as-a-service stroke us as being applicable business models to smartphone devices. It turned out that the advantages and rebound effects of the six models were only briefly mentioned in the literature. Moreover, the consumer’s readiness to adopt these business models was also missing. In addition, not a single study regarding result-oriented services applied to smartphones was found.

Therefore, we decided that, in the second part of our thesis, we would further our research on the examined PSS BM’s. From the eight BM’s we had researched in literature, we decided to focus on the six whom **extended the existing smartphones’ lifespans** and **incentivized the use of smartphones** until the very end of its life. This selection was thus based on the idea of decreasing the overall number of smartphones produced and fostering re-use and

re-manufacture. Reparability, modularity, take-back agreements, leasing, pay-per-service unit and communication-as-a-service were withheld for the empirical study.

For this research, we were willing to evaluate the Belgian consumer's readiness to shift towards these six PSS-inspired business models. Next to this, we also wanted to estimate the interest they would spike for the consumer. Therefore, we interviewed fifteen different consumers about their smartphone consumption habits, their opinions and their perceptions of the different BM's we proposed. The general findings of these consumer interviews were five-fold. First, we concluded that it was of very little importance for the young consumers (under 50 years old) and employees to be owners of their smartphone. Secondly, results show that consumers strongly value personal data protection. Thirdly, we found out that there is a strong willingness among the Millennials to have choice regarding their smartphone model. Fourthly, we identified a difference in perception of financial offers within the consumer pool, mainly depending on revenues. Finally, we observed divided opinions regarding environmental matters within the questioned consumers, as the positive impact of the looping system was contrasted with potential rebound effects.

When it comes to the answers that were collected during the consumers' interviews, it is also interesting to compare them with the information that we were able to gather from literature. Overall, the literature findings were mostly confirmed during the empirical research. However, the interviews allowed us to come to several additional conclusions. For instance, we did not find in the literature that consumers felt the PSS would cause a lack of model choice and that the younger generation was ready to lose ownership of their device. The interviews also allowed us to gain a much clearer view of the opinion of consumers on the environmental impact of the BM's and their rebound effects. Finally, by talking with consumers, we also managed to have a more nuanced view of every BM's advantages and disadvantages. Indeed, the consumers allowed us to discover which BM would be more adapted to which profile.

In the third part of the thesis, after having explored the consumer's interest regarding the different BM's, we decided to gather some of the expert's opinions regarding our models. We interviewed four experts either working in the telecommunication industry or having a strong knowledge regarding the shift towards services. All of them shared their insights on the economic potential of our most unresearched and unknown models (leasing, pay-per-service unit and communication-as-a-service) as well as their opinions on the consumer's perception

of environmental considerations, ownership loss and privacy concern. The biggest findings of these meetings were four-fold. First, according to our experts, CaaS was the model that would most likely succeed among companies and high-end consumers, while leasing was better suited for low revenue consumers. Second of all, according to them, environmental considerations were minor in the consumer's eyes. Moreover, even though the benefits of loop-systems were highlighted by some specialists, the positive ecological impact of our BM's was questioned due to increased consumerism patterns that could emerge (rebound effect). Finally, the experts considered the loss of ownership and data privacy as negligible elements as the consumer hardly tends to put these convictions into practice in real-life decision-making.

When comparing the answers from the experts about the impact of PSS models on companies with the information we found in literature, we noticed some big similarities. In fact, the experts confirm that the success of PSS models strongly depends on the nature of the product. Moreover, both experts and literature research point out the fact that companies need to be careful to perfectly meet the consumers' demand with their offer in order to succeed. However, some other key aspects stroke us when interviewing the experts. Even though some interview findings confirm the literature results, there are some deviations. On one hand, when asking the experts about the impact that PSS could have on the provider, we noticed that, besides profit, they did not worry about other aspects. However, literature has shown that PSS models could be disrupting for companies and result in a lot of psychological barriers from employees. On the other hand, literature shows that, to have a fully functioning PSS model, the added value of the service should be strongly highlighted to consumers. However, experts seemed to believe that, if the need for the service was present, the sales would happen by themselves without too important additional efforts.

To sum up, we have surveyed both consumers and experts in regard to PSS-derived business models. Some obtained results were similar while on some other matters, consumers' and experts' opinions were divergent. Regarding the similar results, we identified general concern on potential rebound effects of the BM's as well as worry regarding their impact on the environment. Next to this, both experts and consumers agree on promoting different BM's according to the consumer's level of revenues. The consumers that were interviewed were not uniformly attracted by the same offers. Besides this, we also identified some divergences in opinion regarding the importance of personal data protection. This one plays a larger role for consumers than what experts believe. Finally, readiness to lose ownership is not as obvious as

expert tend to imply. Consumers aged over 50 whom do not possess a company-provided smartphone, tend to cling to the willingness to own their device.

In the next section, we will start by giving a series of managerial recommendations regarding the implementation of the PSS-deriving business models. Then we will expose the limits of this research and lastly, we will propose exploratory paths in line with our work for further researchers.

5.1 Managerial recommendations

In the following section, we will discuss the results of our research in order to formulate concrete managerial recommendations for company decision-makers that would be willing to launch one of the business models studied hereinabove (reparability, modularity, leasing, pay-per-service unit or communication-as-a-service). We will build these recommendations as follows: first, we will highlight recommendations that are applicable to any of the discussed BM's. This will be based on the comments shared by our experts as well as the striking results gathered throughout our consumers' interviews. Then, in a second stage, we will propose some paths that managers and other actors could bear in mind during the implementation the different BM's.

5.3.1 General recommendations

In the following sub-section, managerial recommendation regarding the PSS applied to the smartphone industry as a whole will be discussed and explored.

5.3.1.1 Deliver a solution that answers the consumers' needs

First and foremost, you should ensure to deliver the **right solution** to the consumer in order to make your offer on the market successful. Properly understanding the consumers' needs and ensuring your service enters the market **at the right time** are crucial factors to consider. As Vincent Vanderstraeten says: *"if we identify a real demand and that this product meets that demand, I think it will go naturally. The matching will occur, and that product can become popular very fast"* (Vincent, Appendix 26). One should ask oneself the following questions: "Is the smartphone client satisfied with the current model or is there something missing in his experience? Is the client willing to go for an improved experience? Is it the right time to bring such a solution on the market?" etc. A market study should thus be conducted by the company's employees before launching a new BM.

An important characteristic to keep in mind is that the consumer is striving for “**simplicity and convenience**” (Olivier, Appendix 27). In our expert’s opinion, simplicity and convenience are factors that weight far more in the sale than any other, like sustainability for instance. As a manager, you should run tests and trials in order to make sure that your solution, in addition to answering the clients’ needs, is also easy to adopt as consumers do not like complicated offers.

5.3.1.2 Awareness and communication campaigns

Furthermore, the consumer is not aware of the different offers that are present on the smartphone market to extent the lifespan of his device (repairs, take-back agreements and modularity). Actually, according to our consumer interviews, many consumers were neither conscious of the repercussions of their smartphone consumption habits nor aware of the existence of modular smartphones. They also ignored the opportunity to bring back old smartphones to network operators’ stores for recycling and did not know to whom to turn towards for trustworthy repair services.

What streams from these findings is thus the importance of ensuring a proper **awareness campaign** regarding the environmental impact of smartphone production, use and end-of-life. Companies could do these campaigns in partnership with authorities and environmental activists in order to be more impactful and trustworthy. The following quote clearly illustrates the lack of awareness of the consumer regarding that matter: “*(the smartphone) pollutes, but it is small in the trashcan, so we do not feel guilty about it*” (Patricia, Appendix 15). This behavior typically results from a lack of education which could be improved with a proper awareness campaign. To be successful, the campaign should include facts and figures regarding the smartphone industry and its GHG emissions as well as concrete solutions that the consumer could put into action to increase the lifespan of its device: how to “buy smart”, where to repair it (instead of buying a new one), how to dispose of the device at the end of its life etc. As a consumer has emphasized, “*it’s really an issue not to know what to do with one’s old smartphones, there is so much value in it that I think it is just dumb (not knowing what to do with it)*” (Coline, Appendix 13).

Moreover, our consumers’ interviews reflected that, overall, consumers do not properly understand what a new BM in the smartphone industry could offer them. In regards to this issue,

it is key to find a way to increase the awareness of the benefits that a new business model could bring to the consumer ideologically-, financially- and practically-wise.

Consequently, we would advise companies to implement adapted **communication campaigns** as part of an entire **marketing campaign** about the new BM's. It would ensure education of the consumer regarding services that are still unknown to him/her. These communication campaigns should *"be well marketed"* (Vincent, Appendix 26): they should underline the advantages of the new service to the client (example: ability to change smartphone often), explain how it differentiates itself from offers that already exist on the market (regarding leasing and joint offers for example) and target favorable clients according to what the offer includes (like technophiles and environmentally conscious clients for leasing; CaaS for businesses and well-off individuals; pay-per-service unit for light smartphone consumers). Making parallels to what people know can be an interesting tool to use: *"(smartphone) leasing is just like decoders for the TV"* (Vincent, Appendix 26) as the client pays for the use of the decoder but receives the object for free until the end of the contractual agreement.

5.3.1.3 Build trust in customer relationships

Besides the shift from product to services, the PSS also cause a shift from one-shot transactions to numerous interactions that occur between smartphone sellers and buyers. Therefore, it is crucial for the service provider, in any case, to build a strong consumer relationship with his clients. As observed during our customer interviews, currently, the public does not trust service providers and their offers: *"are we going to be taken for a ride, ripped-off?"* (Cedric L., Appendix 20). Nor does the consumer trust the proper use of their private information: *"you are never sure that this data is not being used behind your back"* (Antoine, Appendix 21). For any of the exposed BM's to function, managers should ensure to create a trustworthy bilateral relationship with their consumer.

Consequently, we would advise the after-sales team of service providers (either smartphone companies, operators or external companies) to **follow up on the consumers** as this will help build the relationships between both parties. Betting on **personalized advice** to improve the consumer's experience is key as our expert suggests: *"give them (the consumers) advice on their usage patterns and suggest better offers that are better fitted to their usage patterns"* (Kristof, Appendix 25). *"The companies should be much closer to their consumers to keep their revenues going"* (Kristof, Appendix 25). Trust can be built by on-going follow

ups but also by improving transparency within the firms' actions. This was a topic that was often suggested in the consumers' interviews. Finally, companies should honestly share how personal information is used as well as what happens to devices at the end-of-life. Mentioning it on their website, to tackle the lack of trust that the consumer currently has towards service providers could be a right way to start.

5.3.1.4 Include sustainability to your strategy

Last, regarding general advice applicable to all models, we would advise managers willing to go for PSS business models, to include sustainability within their strategy. Indeed, the care for sustainability and environmentally-friendly solutions is increasing with time and generations. Although it might not be the *sine qua non* condition for a business to be attractive today, it matters for the consumer of tomorrow. Being an early adopter of that ideology could enable the business to gain a competitive advantage in comparison to other players.

As a result, you should **anticipate the need to recycle** devices present **in your loop system** when you start a leasing, a pay-per-service unit or a CaaS business. A way to do this is to have engineers build smartphones for end-of-life disassembly. Next to this, you should **foresee a partnership** with a company that can **refurbish** the **collected smartphones** in a take-back agreement. Those are certainly exemplifying of means to include sustainability within a corporate strategy from its early days. As Vincent Vanderstraeten suggests: *“we could refurbish them (the smartphones) and when it is not possible to refurbish them anymore due to their state, they can be sent to specialized firms whom take the components out”* (Vincent, Appendix 26). Including sustainability in a modularity business is also possible, by setting up a **second-hand market** for modules. This can also be done with reparability as one could use **functioning components** of outdated smartphones to **repair** broken ones. This second-hand market could be in Belgium but also abroad, as *“the second-hand market is not very popular here in Belgium (it is not even 6 to 7% of the Belgian market). There are other countries or other regions where second hand is far more popular”* (Vincent, Appendix 26). In the latter case, the rebound effect of sending the refurbished smartphones abroad should be taken into account.

To reach the public, these sustainability efforts need to be shared publicly. Marketing employees could thus launch a broad **marketing campaign** about the reduced environmental impact of the new BM's. Moreover, the support of environmental activist could be requested to, again, be more credible and trustworthy for the consumers. Finally, consumers' associations

that are related to smartphones and technological advancement can also be involved in the campaign to reach a broader target group.

5.3.2 *Specific recommendations per BM*

In the following sub-section, recommendations regarding leasing, pay-per-service and communication-as-a-service will be explored and developed.

5.3.2.1 For smartphone leasing

When it comes to advice regarding smartphone leasing and its viability, as our expert, Vincent Vanderstraeten accentuated, it is crucial for the legal team of the service provider to **contract some aspects** of the transaction to avoid wrong behaviours of the consumer. Indeed, there needs to be *“a contract that specifies the norms in which the device should be given back. If it comes back in a terrible state, you (the consumer) are billed of the damage that occurred to the device. You can also go for the upgraded offer in which there is an insurance that cover everything [...] which will thus be an additional cost compared to regular leasing”* (Vincent, Appendix 26).

In addition, **targeting the right consumer base** is necessary for smartphone leasing to be competitive on the market. From the consumer and expert interviews, it results that leasing is better suited for low-end consumers as the indebted feeling from the high-end consumer is perceived as a thorn in the foot rather than an opportunity. To illustrate, on one hand, Alexia who comes from a higher-end family, shared that *“paying for my smartphone monthly, instead of in one shot [...] makes me feel indebted”* (Alexia, Appendix 19). On the other hand, for Weruska, it is perceived as a solution to a monetary-issue: *“when I had financial difficulties and I could not afford a smartphone for my son, but he had earned it, and with monthly payments I could offer him”* (Weruska, Appendix 24). Therefore, we suggest that the employees of leasing firms target their advertisement campaign on people with lower-incomes as they should be more receptive to leasing offers than higher-end consumers.

5.3.2.2 For pay-per-service unit

When it comes to managerial recommendations regarding the pay-per-service unit model, the key aspect that corporate decision-makers should consider is to **identify the right pricing metric** when billing the consumers. Indeed, during our interviews we spontaneously thought about a time pricing metric (pay-per-minute). Nonetheless, plenty of other service units

are conceivable solutions (pay-per-watt, pay-per-pixel etc.) “*You have to find the pricing metric that is clearly linked to the results that is delivered with your service [...] find the parameter that consumers will link to the outcome of the service proposed*” (Kristof, Appendix 25). For smartphones, the right pricing metric could be per minute, but it is important to deep dive in that research and analyse which unit would be the most suited for the smartphone service. A market research and computations will thus have to be done by the service provider to find the right pricing for the new BM.

5.3.2.3 For communication-as-a-Service

Finally, regarding managerial recommendations for CaaS, we would advocate that, to be successful in these all-in services, it is pivotal for corporations to be part of an ecosystem in which each actor brings its expertise to guarantee total client satisfaction of the service. “*To implement CaaS successfully, you would need a smartphone seller, a network operator, whom is also a Cloud operator (it is important to separate personal data from the device), and an insurer whom **work in an ecosystem**. [...] The anchorage point of the ecosystem should be the network operator [...] (as in this model), it is the actor with most added value and whom is the closest brand-wise to the client [...] (If something goes wrong with my smartphone device) I just have to call them (the network operator) and they should be able to provide me with a new (smartphone) fully loaded (with my personal information) [...] in a very short time span*” (Olivier, Appendix 27). It would allow an optimal consumer service and dynamic within the market. Consequently, this means that the service provider will have to contact authorities, smartphone sellers, operators, consumers associations, environmental player etc. to convince them to work and innovate together.

Finally, we would recommend focussing the **awareness campaign** of CaaS, on a high-end public. As one of the experts underlined: “*the people whom would be interested by this full-service, like for any other all-in offer, are rather the wealthy clients whom are not attentive to fact that it cost a little more or a little less (than their current model)*” (Olivier, Appendix 27). As a matter of fact, when questioning low-revenue consumers, most were interested in CaaS “*as long as the monthly payment is not too high*” (Rafaella, Appendix 23). All-inclusive services indeed often include premiums (such as service premiums, reparations premium for instance) which increases the overall price of the service, making it less affordable.

5.2 Limitations of the research

When writing our master thesis, we faced some limitations that we will be develop hereunder.

First of all, although we tried, in a first instance, to diversify the profile of our surveyed consumers as much as possible, we decided at some point to focus on those whom brought us the most valuable answers. In that role, we identified environmental-friendly profiles as well as young employees in particular. This choice might have affected the results of our research. Consequently, the conclusions of our work and the recommendations we propose cannot be generalized to the *entire* French-speaking Belgian public.

Second of all, we have chosen to focus on a thesis format that gathered a typology of potential PSS solutions instead of focusing on only one business model in depth. In our opinion, it enabled the reader to have an overview of different possible models that could be implemented, and it offered the possibility to compare models with each other (which is not often the case when one focuses exclusively on a single BM). Yet, a major consequence of having opted for a typology-format is that we did not dive as deep into the different topics compared to what a one-business-model-focused thesis could have reached. This means our results are not as precise and the explored paths, not as far-fetched than if we had opted for a different thesis format.

Third of all, the typology of solutions we propose is not as extended as it could be. Reparability, modularity, leasing, pay-per-service unit and communication-as-a-service are business models we either have heard about in other industries or that we have thought about based on Tukker's classification. Yet, these BM's are not the only ones that might be applied to smartphones: the list of PSS solution answering consumer's needs and potentially reducing the GHG emissions of smartphones at production stage could be developed even further, to a more detailed extent. This leads our typology to not be as exhaustive and complete as a scientific typology should be.

Furthermore, the choice of going for a qualitative thesis-format implies that, although we have obtained interesting qualitative results, it would be bold and wrong to use them to quantify any of our findings. We have listed advantages and disadvantages the consumers had

identified in each business model. Yet, a pool of twenty individuals is quite restrictive to draw major conclusions about the weight of each of these arguments on the population of Wallonia and the French-speaking Brussels.

In addition, a few comments and answers we gathered during our live interviews suggest that the projection into not-yet-existing business models, despite our efforts to deliver complete and clear explanations, could seem tough for a part of our interviewees. Consequently, a wrong understanding of the business models and what they consisted in could have led to some degree of erroneous answers and results.

Moreover, regarding our expert interviews, we have limited our research questions to only three of the explored business models (leasing, pay-per-service unit and CaaS) as we had strict time constraints regarding the length of the expert interviews. Extra research could have been interesting to undertake regarding the other BM's but our experts, being professionals, accepted to see us during their office hours and we had to limit our field of study. Consequently, we chose to focus on the more "experimental" models we have developed in our thesis, setting the other models we had worked on aside in the "expert" section of the thesis.

Another limit that should be considered is that, although we have interviewed relevant experts with a critical outlook on our propositions, it is important not to view their opinions on the different BM's as universal truths. To illustrate, even if their input was rich and sense-making, their opinions could be divergent on a same topic and some individuals' views could be biased due to their professional positions or experiences. Nonetheless, we were very grateful to have the opportunity to gain some insight on our business models.

A final limit we have identified in our thesis is that our research does not necessarily answer to the aim we had when setting up the to-be-analyzed business models. Indeed, our first goal was to see if servitization was a relevant, consumer's-need-answering mean to reduce the overall production of smartphones. Yet, we did not manage to bring a concrete answer to the last bit of our objective as rebound effects were challenging to estimate and no similar models had been put in place long enough to actually bring trustworthy results forward. Of course, our experts shared their perceptions of the different BM's, but these should not be taken for granted: leasing, pay-per service unit and CaaS have not been effectively proven to limit the environmental footprint of smartphones at production level. Nonetheless, we believe the order

in which we have decided to proceed was meaningful. It would not have made sense economically-speaking to bring a model on the market which did not spike interest of the consumer, even though it had proven to be effective in reducing the carbon footprint of smartphones.

5.3 Paths for further research

In the following section, we will explore paths that future researchers could take to bring the content tackled in this thesis to a next level.

A first path for development would be to scientifically explore and quantify the real impact of the rebound effects of the BM's mentioned by the surveyed consumers. Negative backfires of the proposed business models were often mentioned but remain suppositions and speculations. For instance, comparing the positive environmental impact of the looping system that leasing and communication-as-a-service offer, to the increase in smartphone "zapping" that these models enable, is certainly an engaging topic to work on. In addition, regarding modularity, contrasting the positive effect of changing and personalizing singular modules with the rate at which the latter is replaced is also worth further investigation. In short, rebound effects are likely to occur in every BM. Analyzing if they outweigh the positive impact of the business models will certainly bring the scientific community to a further level.

Secondly, as mentioned previously, the most used metric of the environmental impact of smartphones in literature is GHG emission (kg CO₂-e). Although it enables comparison, air pollution is not the only damage smartphone production is responsible for: soil depletion and water contamination are examples of other harms, which are not measurable in kg CO₂-e. Thus, working on measuring the environmental impact of smartphone production with new indicators to evaluate the damages caused on other subjects, could be an interesting path to explore scientifically.

A third aspect that could be further researched is the economic viability of the different business models that were brought forward in this work. For this thesis, four experts were questioned on the economic prospects of the BM's. This paper only gathers a glance of what is at stake for leasing, pay-per-service unit and CaaS in terms of economic potential. Setting up a quantitative research of each of the business models that include detailed financial and legal barriers as well as other probable risks, is necessary to testify of their economic potential.

Furthermore, the topics of upgradability on one hand, and of advice and consultancy applications such as Plana on the other hand, were discussed in the literature review of this thesis. However, these two PSS were not explored in our work due to a need for focus (regarding upgradability) and presumed limited impact compared to other BM's (for advice and consultancy applications). Nonetheless, these two PSS are certainly worth further exploration in terms of environmental footprints, rebound effects, attractiveness to the consumer and economic viability.

Finally, in this thesis, new business models “as a service”, that could extend the lifespan of smartphones and their usage, were investigated. Yet, other angles than the economic one could also be examined. As an example, tackling the problematic of smartphone overproduction from a legal point of view instead could also be interesting. Analyzing national and European regulation regarding planned obsolescence and consumer rights as well as putting the power of smartphone multinationals in perspective could surely be an enriching paths for further law investigators.

6. Bibliography

- Abolfazli, S., Sanaei, Z., & Gani, A. (2012). *Mobile Cloud Computing: A Review on Smartphone Augmentation*.
- Agrawal, V. V, Ferguson, M., Toktay, L. B., Thomas, V. M., & Thomas, V. M. (2012). Is Leasing Greener than Selling? *Management Science*, 58(3), 523–533.
- Agri, J., Andersson, E., Ashkin, A., & Söderström, J. (1999). Selling Functions. *A Study of Environmental and Economic Effects of Selling Functions*, Göteborg, Chalmers Tekniska Högskola.
- Ahamed, Z., Inohara, T., & Kamoshida, A. (2013). The Servitization of Manufacturing: An Empirical Case Study of IBM Corporation. *International Journal of Business Administration*, 4(2), 18–26. <https://doi.org/10.5430/ijba.v4n2p18>
- Akbar, P., & Hoffmann, S. (2018). Under which circumstances do consumers choose a product service system (PSS)? Consumer benefits and costs of sharing in PSS. *Journal of Cleaner Production*, 201, 416–427.
- Assadourian, E. (2010). Transforming Cultures: From Consumerism to Sustainability. *Journal of Macromarketing*, 30(2), 186–191.
- Atlason, R. S., Giacalone, D., & Parajuly, K. (2017). Product design in the circular economy : Users ’ perception of end-of-life scenarios for electrical and electronic appliances. *Journal of Cleaner Production*, 168, 1059–1069.
- Baines, T. S., Lightfoot, H. W., Evans, S., Neely, A., Greenough, R., Peppard, J., ... Wilson, H. (2007). State-of-the-art in product-service systems. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part B: Journal of Engineering Manufacture*, 221(10), 1543–1552.
- Baines, T. S., Lightfoot, H. W., & Kay, J. M. (2009). Servitized manufacture: Practical challenges of delivering integrated products and services. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part B: Journal of Engineering Manufacture*, 223(9), 1207–1215.
- Barquet, A. P., Seidel, J., Seliger, G., & Kohl, H. (2016). Sustainability Factors for PSS Business Models. *Procedia CIRP*, 47, 436–441.
- Bask, A., Lipponen, M., Rajahonka, M., & Tinnila, M. (2010). The concept of modularity : diffusion from manufacturing to service production. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 21(3), 355–375.
- Beuren, F. H., Gomes Ferreira, M. G., & Cauchick Miguel, P. A. (2013). Product-service systems: A literature review on integrated products and services. *Journal of Cleaner Production*, 47, 222–231.
- Binswanger, M. (2001). Technological progress and sustainable development : what about the rebound effect ?, 36, 119–132.
- Blanco. (2016). Holiday Shopping : When Smartphone Upgrades Go Wrong in a BYOD Workplace, (October).
- Bocken, N. M. P., Mugge, R., Bom, C. A., & Lemstra, H. (2018). Pay-per-use business models as a driver for sustainable consumption : Evidence from the case of HOMIE. *Journal of Cleaner Production*, 198, 498–510.
- Buclet, N. (2007). Concevoir une nouvelle relation à la consommation : l’économie de fonctionnalité To cite this version : *Annales Des Mines - Responsabilité et Environnement*, 57–66.
- Catulli, M. (2012). What uncertainty ? Further insight into why consumers might be distrustful of product service systems. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 23(6), 647–699.
- Cerulli-Harms, A., Suter, J., Landzaat, W., Duke, C., Diaz, A. R., Porsch, L., ... Lucica, E.

- (2018). Behavioural Study on Consumers ' Engagement in the Circular Economy. *European Commission*.
- Ceschin, F. (2014). *Sustainable Product-Service Systems* (Vol. 2585).
- Chen, Y., Chen, M., Li, Y., Wang, B., Chen, S., & Xu, Z. (2018). Impact of technological innovation and regulation development on e-waste toxicity : a case study of waste mobile phones. *Scientific Reports*, (April), 1–9.
- Chesbrough, H., & Spohrer, J. (2006). A research manifesto for services science. *Communications of the ACM*, 49(7), 35.
- Cook, M. B., Bhamra, T. A., & Lemon, M. (2006). The transfer and application of Product Service Systems: from academia to UK manufacturing firms. *Journal of Cleaner Production*, 14(17), 1455–1465.
- Costa, N., Morelli, N., & Patricio, L. (2015). Integrating product-service system design with service design & service-logic: the case of the laboratory manufacturing industry, 1–18.
- de Pádua Pieroni, M., Augusto, C., Marques, N., Moraes, R. N., & Ometto, A. R. (2017). PSS design process models : are they sustainability-oriented ? *Procedia CIRP*, 64, 67–72.
- Deloitte. (2017). State of the smart Consumer usage patterns of the smartphone. *Global Mobile Consumer Survey*.
- Deloitte. (2018). The smartphone takes the crown: Consumer usage patterns of the smartphone. *Global Mobile Consumer Survey 2018, The Belgian Cut*.
- Demyttenaere, K., Dewit, I., & Jacoby, A. (2016). The influence of ownership on the sustainable use of product-service systems - A literature review . *Procedia CIRP*, 47, 180–185.
- Dhambarage, R., Wijayarathne, S., Weerakkody, D., Samaraweera, P., Road, N., & Lanka, S. (2014). *Braille to Go Smartphone - An open-source hardware and software platform for the visually impaired and the blind*.
- Durgee, J. F., & O'Connor, G. C. (1995). An exploration into Renting as Consumption behavior. *Psychology and Marketing*, 12(2), 89–104.
- Ellen Macarthur Foundation. (2012). *Towards the Circular Economy: Economic and business rationale for an accelerated transition*.
- Ellger, C., & Scheiner, J. (1997). After industrial society: Service society as clean society? environmental consequences of increasing service interaction. *Service Industries Journal*, 17(4), 564–579.
- Ercan, E. M. (2013). Global Warming Potential of a Smartphone: Using Life Cycle Assessment Methodology. *Royal Institute of Technology*.
- Ercan, M., Malmudin, J., & Bergmark, P. (2018). Life Cycle Assessment of a Smartphone. *4th International Conference on ICT for Sustainability*, (March). <https://doi.org/10.2991/ict4s-16.2016.15>
- Erkkilä, M., Peuhu, A., Haavisto, J., & Isotalo, M. (2001). Modular mobile communication system.
- European Commission. (2015). Closing the loop - An EU action plan for the circular economy.
- Fairphone. (2019). Our Goals. Retrieved from <https://www.fairphone.com/en/our-goals/?ref=header>
- Fenech, C., & Perkins, B. (2015). The Deloitte Consumer Review Made-to-order : The rise of mass personalisation. *Deloitte Development LLC*, 1–20. <https://doi.org/035102\r10.1103/PhysRevB.75.035102>
- Font Vivanco, D., Kemp, R., & Voet, E. Van Der. (2016). How to deal with the rebound effect ? A policy-oriented approach. *Energy Policy*, 94, 114–125.
- Forbes Insight. (2018). The Big Promise Of Everything-As-A-Service: Ongoing Revenue, Smarter Services.
- Fromant, E. (2012). *Les clés du renouveau grâce à la crise! Economie de la fonctionnalité*:

- Mode d'emploi pour les dirigeants d'entreprise* (Editions E).
- Geng, X., Chu, X., Xue, D., & Zhang, Z. (2010). An integrated approach for rating engineering characteristics' final importance in product-service system development. *Computers and Industrial Engineering*, 59(4), 585–594.
- Geng, Y., & Doberstein, B. (2008). Developing the circular economy in China: Challenges and opportunities for achieving 'leapfrog development.' *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*, 15, 231–239.
- Geyer, R., & Blass, V. D. (2010). The economics of cell phone reuse and recycling. *Int J Adv Manuf Technol*, 47, 515–525.
- Global Footprint Network. (2019). *Humanity's Ecological Footprint contracted between 2014-2016*.
- Goedkoop, M. J. ., Van Halen, C. J. G., te Riele, H. R. M., & Rommens, P. J. . (1999). *Product Service systems, Ecological and Economic Basics*.
- Gullstrand, E., Lehner, M., & Mont, O. (2016). Exploring consumer attitudes to alternative models of consumption : motivations and barriers. *Journal of Cleaner Production*, 123, 5–15.
- Hagelüken, C. (2005). Recycling of Electronic Scrap At Umicore's Integrated Metals Smelter and Refinery. *World of Metallurgy - Erzmetall*, 59(3), 152–161. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Christian_Hagelueken/publication/240629115_Recycling_of_Electronic_Scrap_at_Umicore's_Integrated_Metals_Smelter_and_Refinery/links/54c9f6d40cf298fd26275196/Recycling-of-Electronic-Scrap-at-Umicores-Integrated-Metals-Sm
- Hamari, J., Sjöklint, M., & Ukkonen, A. (2016). The Sharing Economy : Why People Participate in Collaborative Consumption. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 67(9), 2047–2059.
- Hamrol, A., Ciszak, O., Jurczyk, S., & Legutko, M. (2018). *No Advances in Manufacturing*.
- Hankammer, S., Jiang, R., Kleer, R., & Schymanietz, M. (2016). From Phonebloks to Google Project Ara . A Case Study of the Application of Sustainable Mass Customization. *Procedia CIRP*, 51(Mc), 72–78.
- Hawlicschek, F., Teubner, T., & Gimpel, H. (2016). Understanding the Sharing Economy: Drivers and Impediments for Participation in Peer-to-Peer Rental. In *Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 4782–4791).
- Heinrichs, H. (2013). Sharing Economy : A Potential New Pathway to Sustainability. *Gaia*, 22(4), 228–231.
- Hühne, F. (2017). Fairphone 2 demonstrates how modularity can drive greater sustainability in the electronics sector. *Press Release*, (February).
- Huppes, G., & Ishikawa, M. (2005). Eco-efficiency and Its Terminology. *Journal of Industrial Ecology*, 9(4), 43–46.
- Hüttel, R., & Schneider, B. (1998). Forest ecosystem degradation and rehabilitation. *Ecological Engineering*, 10(1), 19–31.
- iFixit. (2019). Smartphone Repairability Scores.
- Inoue, M., Yamada, S., Yamada, T., & Bracke, S. (2014). *A Design Method for Product Upgradability A Design Method for Product Upgradability*.
- Intlekofer, K., Bras, B., & Ferguson, M. (2010). Energy Implications of Product Leasing. *Environ. Sci. Technol.*, 44(303), 4409–4415.
- Jaeger-Erben, M., & Proske, M. (2017). What's hot what's not: the social construction of product obsolescence and its relevant strategies to increase functionality. *Plate Conference*, 181–185.
- Jardim, E. (2017). From Smart To Senseless: The Global Impact of 10 Years of Smartphones. *Greenpeace*, (February).

- Jittrapirom, P., Caiati, V., Feneri, A., Ebrahimigharehbaghi, S., & Alonso-, M. J. (2017). Mobility as a Service : A Critical Review of Definitions , Assessments of Schemes , and Key Challenges. *Urban Planning*, 2(2), 13–25.
- Kathan, W., Matzler, K., & Veider, V. (2016). The sharing economy : Your business model's friend or foe ? *Business Horizons*, 10.
- Kay, A., & Goldberg, A. (1977). Personal Dynamic Media, (818).
- Khan, M. Y., & Jain, P. K. (1998). *Financial Management Text and Problems*.
- Kozłowska, J. (2015). Product-Service Systems in a manufacturing company strategy - a review paper. *International Society for Manufacturing Service and Management Engineering*, 7(2), 48–56.
- Kuo, T. C., Ma, H., & Huang, S. H. (2010). Barrier analysis for product service system using interpretive structural model. *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 49(1–4), 407–417.
- Lee, J., & Suckling, J. (2015). Redefining scope : the true environmental impact of smartphones ? *International Journal Life Cycle Assessment*, 20, 1181–1196.
- Li, X., Ortiz, P. J., Browne, J., Franklin, D., Oliver, J. Y., Geyer, R., ... Chong, F. T. (2010). Smartphone Evolution and Reuse : Establishing a more Sustainable Model. In *International Conference on Parallel Processing Workshops* (pp. 1–9).
- Litchfield, S. (2010). Defining the Smartphone. Retrieved from http://www.allaboutsymbian.com/features/item/Defining_the_Smartphone.php
- Longo Sanchez-Calero, C., & Sergeant, A. (2017). Quelle attitude le public belge francophone adopte-il face à un service de location longue durée dans le secteur des smartphones ?
- Manhart, A., Blepp, M., Fischer, C., Graulich, K., Prakash, S., Priess, R., ... Tür, M. (2016). Resource Efficiency in the ICT Sector. *Greenpeace*, (February 2017), 1–86. Retrieved from https://www.greenpeace.de/sites/www.greenpeace.de/files/publications/20161109_oeko_resource_efficiency_final_full-report.pdf
- Manzini, E., & Vezzoli, C. (2003a). A strategic design approach to develop sustainable product service systems: Examples taken from the “environmentally friendly innovation” Italian prize. *Journal of Cleaner Production*, 11(8), 851–857.
- Manzini, E., & Vezzoli, C. (2003b). What are Product-Service Systems? *Product-Service Systems and Sustainability Opportunities for Sustainable Solutions*, (254 2), 1–32. Retrieved from www.unep.org
- Marcout, M. (2019). Plana, l'application qui veut lutter contre la pollution digitale. *GentSide*.
- Maxwell, D., & McAndrex, L. (2011). *Addressing the Rebound Effect*.
- McNicoll, A. (2013). Phonebloks: The smartphone for the rest of your life. *CNN*.
- Meijkamp, R. (1998). Changing consumer behaviour through eco-efficient services: an empirical study of car sharing in the Netherlands. *Business Strategy and the Environment*, 7(4), 234–244.
- Miles, S. (1998). *Consumerism: As a Way of Life*.
- Moeller, S., & Wittkowski, K. (2010). The burdens of ownership : reasons for preferring renting. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20(2), 176–191.
- Mont, O. (2000). *Product service systems* (Vol. 3).
- Mont, O. (2002). Drivers and Barriers for shifting towards more service-oriented businesses: Analysis of the PSS field and contributions from Sweden. *The Journal of Sustainable Product Design*, 2(3_4), 89–103.
- Moore, A., & Taylor, M. (2009). Why buy when you can rent ? A brief investigation of differences in acquisition mode based on duration. *Applied Economic Letter*, 16(12), 1211–1213.
- Morris, I. (2015). Google's Ara Smartphone Was Never Going To Be Anything But A Failure.

Forbes.

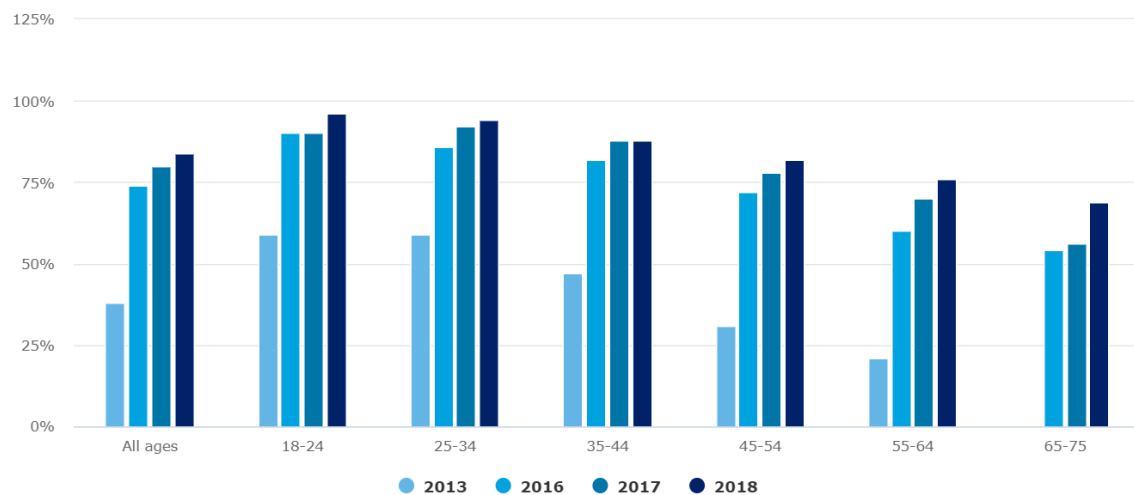
- Navazo, J. M. V., Méndez, G. V., & Peiró, L. T. (2014). Material flow analysis and energy requirements of mobile phone material recovery processes. *The International Journal of Life Cycle Assessment*, 19(3), 567–579.
- Niel, J. Van. (2014). L'économie de fonctionnalité : principes, éléments de terminologie et proposition de typologie. *Développement Durable et Territoires*, 5(Vol. 5, n°1), 0–25.
- Nnorom, I., Osibanjo, O., & Onyedikachi Nnorom, S. (2007). Achieving resource conservation in electronic waste management: a review of options available to developing countries. *Journal of Applied Sciences*, 7, 2918–2933.
- Oguchi, M., Murakami, S., Sakanakura, H., Kida, A., & Kameya, T. (2011). A preliminary categorization of end-of-life electrical and electronic equipment as secondary metal resources. *Waste Management*, 31(9–10), 2150–2160. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2011.05.009>
- Oliva, R., & Kallenberg, R. (2003). Managing the transition from products to services. *International Journal of Service Industry Management*, 14(2), 160–172.
- Ottelin, J., Heinonen, J., & Junnila, S. (2017). Rebound effects for reduced car ownership and driving. In *Nordic Experiences of Sustainable Planning: Policy and Practice*.
- Paiano, A., Lagioia, G., & Cataldo, A. (2013). Resources , Conservation and Recycling A critical analysis of the sustainability of mobile phone use. *Resources, Conservation & Recycling*, 73, 162–171.
- Park, N., Kim, Y., Young, H., & Shim, H. (2013). Computers in Human Behavior Factors influencing smartphone use and dependency in South Korea. *Computers in Human Behavior*, 29, 1763–1770.
- Philips. (2012). *Case study RAU Architects*.
- Phonebloks. (2016). Our Journey. Retrieved from <https://phonebloks.com/journey>
- Prakash, S., Antony, F., Dehoust, G., Gensch, C., Graulich, K., Gsell, M., Köhler, A., Schleicher, T., Stamminger, R. (2016). Einfluss der Nutzungsdauer von Produkten auf ihre Umweltwirkung: Schaffung einer Informationsgrundlage und Entwicklung von Strategien gegen „Obsoleszenz. *Oeko-Institut e.V.*
- Probst, L., Frideres, L., Cambier, B., & Lidé, S. (2016). Servitisation, Pay-per-Use. *Business Innovation Observatory*.
- Rayner, T. (2018). Modular phones haven't lived up to the initial hype, here's why. *Android Authority*.
- Rexfelt, O., & Hiort, V. (2009). Consumer acceptance of product-service systems Designing for relative advantages. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 20(5), 673–699.
- Sawanishi, H., Sasaki, Y., & Mishima, N. (2016). Analysis of Disassembly Characteristics and PSS Proposal by Component Reuse of Mobile Phones. *Sustainability Through Innovation in Product Life Cycle Design*, 327–337.
- Scarsella, A., Reith, R., Chau, M., & Shirer, M. (2018). Smartphone Rankings Shaken Up Once Again as Huawei Surpasses Apple, Moving into Second Position While Overall Market Declined 1.8% in Q2 2018. *IDC*.
- Schischke, K., Proske, M., Nissen, N. F., & Lang, K. (2016). *Modular Products : Smartphone Design from a Circular Economy Perspective Modularity*.
- Schmidt, D. M., Bauer, P., & Mörtl, M. (2015). PSS for influencing customer barriers and customer acceptance. *Journal of Economics, Business and Management*, 3.
- Schneider, A. F., Matinfar, S., Grua, E. M., & Cordewener, L. (2018). Towards a sustainable business model for smartphones : Combining product-service systems with modularity. *EPiC Series in Computing*, 52, 82–99.
- Schor, J. (2014). Debating the Sharing Economy. *Great Transition Initiative*.

- Sempels, C., & Hoffmann, J. (2012). *Les Business Models du Futur: Créer de la Valeur dans un Monde aux Ressources Limitées* (Pearson Fr).
- Shikata, N., Gemba, K., & Uenishi, K. (2013). A competitive product development strategy using modular architecture for product and service systems. *International Journal of Business and Systems Research*, 7(4).
- Sonter, L. (2018). Mining and biodiversity: key issues and research needs in conservation science. *The Royal Society*, 285(1).
- Stahel, W. R. (1997). *The Functional Economy: Cultural and Organizational Change*. Washington, DC: National Academic Press, 91–100.
- Stahel, W. R. (2006). *The Performance Economy: Business Models for the Functional Service Economy*.
- Stahel, W. R. (2016). The Circular Economy. *Nature News*, 531(7595), 435–438.
- Statista. (2019). Number of smartphone users worldwide from 2014 to 2020 (in billions).
- Stearns, P. N. (2006). *Consumerism in World History*. Consumerism in World History.
- Stutz, M. (2011). Carbon Footprint of the Dell Streak Tablet. *Dell*.
- Sung, E., Kim, H., & Lee, D. (2018). Why Do People Consume and Provide Sharing Economy Accommodation ? A Sustainability Perspective. *Sustainability*, 10(6), 1–17.
- Tan, A. R., McAlloone, T. C., & Gall, C. (2007). Product/Service-System Development – An Explorative Case Study in a Manufacturing Company. In *16th International Conference on Engineering Design* (pp. 1–12).
- Tasaki, T., Hashimoto, S., & Moriguchi, Y. (2006). A quantitative method to evaluate the level of material use in lease/reuse systems of electrical and electronic equipment. *Journal of Cleaner Production*, 14(17), 1519–1528. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2006.01.020>
- Tischner, U., & Vezzoli, C. (2001). Product-Service Systems; Tools and Cases, 33–75.
- Tukker, A. (2004). Eight types of product-service system: Eight ways to sustainability? Experiences from suspronet. *Business Strategy and the Environment*, 13(4), 246–260.
- UNEP. (2011). *Decoupling Natural Resource Use and Environmental Impacts from Economic Growth: A Report of the Working Group on Decoupling to the International Resource Panel*.
- UNEP. (2015). *Using Product-Service Systems to enhance sustainable public procurement*.
- Van Den Abeele, P. (2014). *Transitioning To Functional Economy and Product-Service Systems in an*.
- Vandermerwe, S., & Rada, J. (1998). Servitization of Business: Adding Value by Adding Services. *European Management Journal*, 6(4), 314–324.
- Vezzoli, C., Kohtala, C., Srinivasan, A., Diehl, J. C., Moi Fusakul, S., Xin, L., & Sateesh, D. (2014). *Product-Service System Design for Sustainability*.
- Yang, M., Smart, P., Kumar, M., Jolly, M., & Evans, S. (2018). Product-service systems business models for circular supply chains. *Production Planning and Control*, 29(6), 498–508.
- Yuan, Z., Bi, J., & Moriguchi, Y. (2006). The Circular Economy, A new development strategy in China. *Journal of Industrial Ecology*, 10(1), 1–8.
- Zacho, K. (2013). Barriers and opportunities for smartphone reuse and repair businesses. *16th Conference of the European Roundtable on Sustainable Consumption and Production*.
- Zheng, P., & Ni, L. (2010). *Smart Phone and Next Generation Mobile Computing*.

7. Appendices

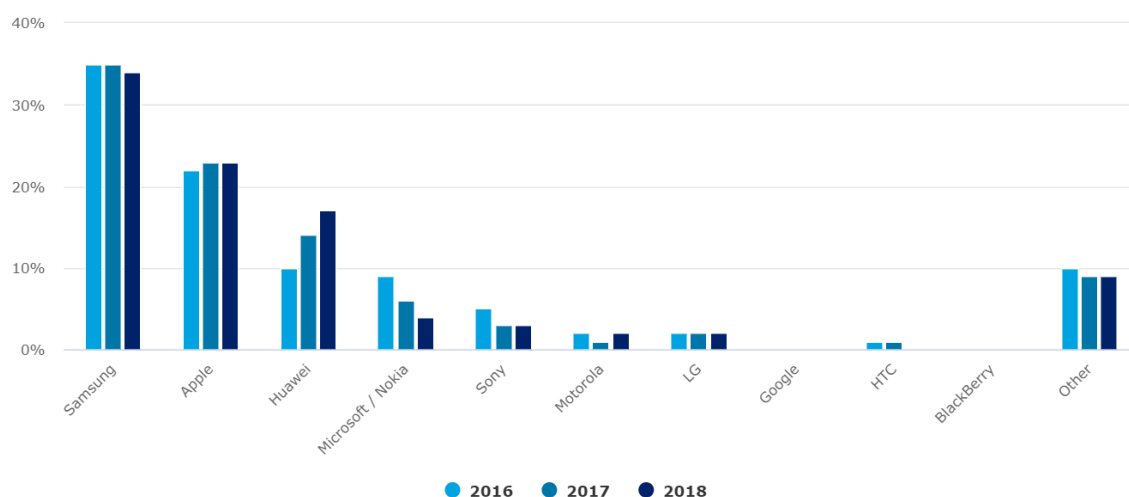
Appendix 1: Smartphone penetration per age group in Belgium (Deloitte, 2018)

Q. Which, if any, of the following devices do you own or have ready access to (i.e. that is readily available for you to use)



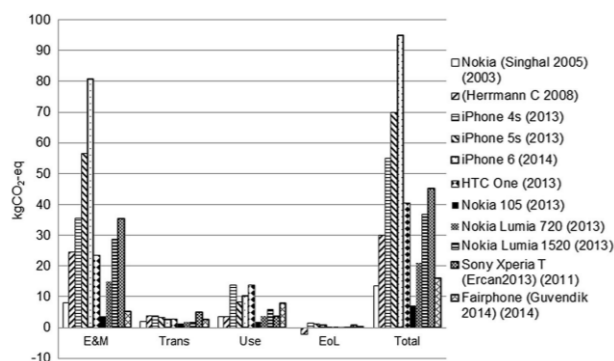
Appendix 2: Smartphone market share in Belgium (Deloitte, 2018)

Q. Thinking about your main smartphone, what is the brand and model of your current handset?



Appendix 3: GHG emission across life cycle of various mobile phones (Lee & Suckling, 2015)

Fig. 1 Greenhouse gas emissions of mobile phones across life cycle phases: (a) extraction and manufacture (E&M), (b) transport (trans), (c) use and (d) end of life (EoL).

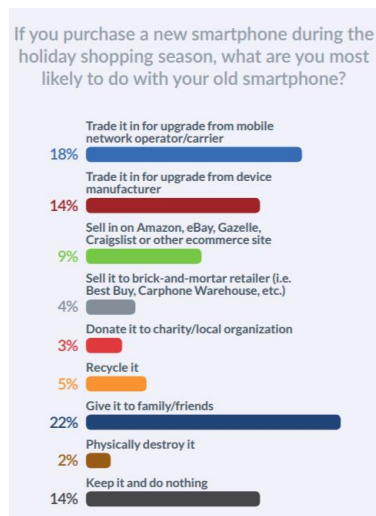


Appendix 4: GHG emissions per mobile phone model (Lee & Suckling, 2015)

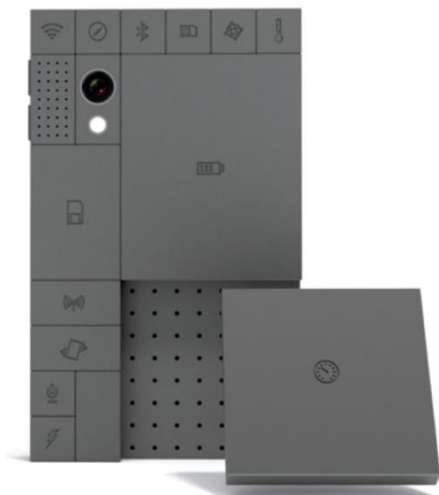
Table 1 Summarised life cycle data for mobile phones and servers

Item	Source	E&M (kg CO ₂ - eq)	Trans (kg CO ₂ - eq)	Use (kg CO ₂ - eq)	End of life (kg CO ₂ -eq)	Total (kg CO ₂ - eq)	Lifetime (years)
Phones							
Nokia, 2003	Singhal (2005)	7.9	2.1	3.6		13.6	2
PE International	Herrmann (2008)	24.5	4	3.8	-2	30.3	4
iPhone 4s	Apple (2013- a)	35.75	3.85	13.75	1.65	55	3
iPhone 5s	Apple (2013- b)	56.7	3.5	8.4	1.4	70	3
iPhone 6	Apple (2014)	80.75	2.85	10.45	0.95	95	3
HTC One	HTC (2013)	23.65	2.92	13.89	0.04	40.5	3
Nokia 105	Nokia (2013- a)	3.57	1.4	1.96	0.07	7	3
Nokia Lumia 720	Nokia (2013- b)	15.12	1.89	3.78	0.21	21	3
Nokia Lumia 1520	Nokia (2013- c)	28.86	1.85	5.92	0.37	37	3
Sony Xperia T	Ercan (2013)	35.4	5	3.8	1	45.2	3
Fairphone	Guvendik (2014)	5.34	2.73	7.91	0.07	16.04	3
Servers							
Dell PowerEdge R710	Stutz et al. (2012)	471	15	5960	-86	6360	4
Various	Weber (2012)	332	37	6238		6607	6
Average server data modified for 3-year life- time and 1/400 original data		0.65	0.04	9.49	-0.16	10.09	3

Appendix 5: What happens in the Smartphone Afterlife? (Blanco, 2016)



Appendix 6 : Prototype of a Phonebloks model



Appendix 7: Image of the Fairphone 2



Appendix 8: Interview guide for consumers

Introduction

Bonjour..., un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Je travaille actuellement sur mon mémoire avec Auriane Lannoy et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur notre sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones pourraient vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Questions Préliminaires

- Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ? Lequel ? Qu'en pensez-vous ? En êtes-vous satisfait ? Pourquoi ?
- A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ? A quelle fin utilisez-vous principalement votre smartphone ?

(Relance : Quelles fonctionnalités du smartphone utilisez-vous principalement ?)

- Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ? Quels étaient les motifs du changement ?
- Où avez-vous acheté votre smartphone ?
- Comment avez-vous acheté votre smartphone ?

(Relance : Avez-vous acheté votre smartphone neuf ? L'avez-vous acheté en seconde main ou reconditionné ? L'avez-vous reçu de votre société ?)

- Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ?

(Relance : Trouvez-vous que rendre disponible un service après-vente (tel qu'une longue garantie) est important ?)

- Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez un smartphone ? (A quoi vous sert-il ?)
Quelles sont vos motivations lorsque vous achetez un smartphone ?

(Relance : Pourquoi trouvez-vous important d'avoir un smartphone ? qu'est-ce qui vous plaît le plus dans la possession d'un smartphone ?)

- Complétez la phrase suivante : « *Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente...* »

(Relance : A quel point vous sentez-vous connecté(e) à votre smartphone ? A quel point vous sentez-vous dépendant(e) de votre smartphone ? Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il (connaissance, amis, meilleur amis, conjoint...) ?)

Product-Oriented Services

Product-Related Service

A. REPARABILITY

- Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ? Qu'avez-vous fait lorsque cela s'est passé ?
- Avez-vous déjà pris l'initiative d'aller faire réparer votre smartphone ? /ou réparer vous-même ?

(Relance : Si **oui** : Comment et où l'avez-vous fait réparer ? Si **non** : Pourquoi pas ? Dans quels cas considèreriez-vous le faire réparer ?)

- Avez-vous une idée d'où vous pouvez vous rendre pour faire réparer votre smartphone ?
- Est-ce que les marques de smartphone elles-mêmes (telles que Samsung, Huawei...) offrent/devraient offrir ce type de service ? Pourquoi ? sous quelle forme ?

B. MODULARITE

Introduction : En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile et peu cher à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits “modulaires”.

- Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

(Relance : Si oui, connaissez-vous des exemples ?)

- Je vous invite à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire (**Annexe 1**).
Qu’en pensez-vous ?

(Relance : Que pensez-vous de ce produit ? Qu’est-ce que vous aimez ou n’aimez pas à propos du produit ? Pourquoi n’avez-vous jamais considéré acheter un produit tel quel pour vous-même ?)

- Seriez-vous tenté d’acheter le Fairphone si votre smartphone venait à mourir ? Pourquoi (pas) ?

(Relance : Quels facteurs vous motivent ou démotivent à acheter un Fairphone ?)

- Comment qualifierez-vous les gens optant pour ce type de smartphone ?

(Relance : Quelle tranche d’âge serait selon vous le plus enclin à acheter un smartphone modulaire ?
Quelles caractéristiques auraient selon vous les gens qui pourraient acheter ces smartphones ?)

- Selon vous, en plus de sa capacité à être réparé facilement, que peut apporter ce format de téléphone au consommateur par rapport aux smartphones classiques ?

C. TAKE-BACK AGREEMENT (= GARANTIE DE REPRISE)

- Commentez cette phrase : « *Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge* »

(Relance : Êtes-vous d’accord avec ce propos ? Que se passe-t-il, d’après vous, quand un smartphone n’est plus utilisé ? Actuellement, plus de 80% des smartphones terminent à la décharge. Que Pensez-vous de cette fin de vie ? Connaissez-vous d’autres options de fin-de-vie que vous trouveriez mieux ?)

- Comment percevez-vous les offres de reprises de smartphone, ou les vendeurs vous font une réduction sur votre prochain achat, en échange de votre ancien smartphone ?

(Relance : Feriez-vous l'effort de ramener votre smartphone usagé pour une réduction sur votre prochain achat ? Pourquoi ? Quels seraient les freins pour ne pas le rendre ? Considérez-vous la réduction comme une grande motivation pour rendre votre smartphone ? Quelles autres motivations pourriez-vous avoir d'aller rendre votre smartphone ? Que pensez-vous de l'effet environnemental de la reprise de smartphone et pourquoi ? Selon vous, quel profil de client serait le plus intéressé par cette offre et pourquoi ? Quel profil serait le moins intéressé et pourquoi ?)

- Je vous invite à regarder cette publicité d'un vendeur d'habits (**Annexe 2**). Qu'en pensez-vous ?

(Relance : Que pensez-vous de cette initiative de reprise de vêtements contre une réduction ? Est-ce que, selon vous, ce principe de reprise est applicable aux smartphones ? Quel est, selon vous, le but d'une entreprise de se lancer dans la reprise de produits ?)

Use-Oriented Services

Product Leasing

- Avez-vous déjà acheté un smartphone lié à un abonnement téléphonique mensuel ?

- Que pensez-vous de l'achat de smartphone lié à un abonnement mensuel ? Pourquoi ?

(Relance : Quelles sont vos motivations pour adopter ou ne pas adopter ce type d'achat ? Quels sont selon vous les avantages et inconvénients liés à ce type d'achat ?)

Introduction : Je vais maintenant vous parler de la location de smartphone. Par location, je veux dire un service que les vendeurs vous feraient ou vous payez un montant mensuel pendant une période définie, en échange de l'utilisation du smartphone. Lorsque cette période est finie, vous rendez le smartphone et vous pouvez passer à un prochain, nouveau modèle.

- Je vous invite à lire le prochain extrait sur la location de smartphone et me dire ce que vous en pensez.

Version Originale : «... *Renting a phone is beneficial for those people who don't want full ownership of a smartphone.* » (Livemint, 2019)

Traduction : « ...*Louer un téléphone est bénéfique pour les personnes qui ne veulent pas être propriétaires d'un smartphone.* » (Livemint, 2019)

(Relance : Pourquoi, selon vous, louer un smartphone peut-il être bénéfique pour le consommateur (ou pas ? En quoi est-ce que ne pas être propriétaire d'un smartphone peut être bénéfique ou pas selon vous ? Que pensez-vous du fait que lors de la location d'un smartphone, la possession du téléphone (au sens légal du terme) est dans les mains du vendeur et pas dans les vôtres ?)

- Je vous invite à regarder les photos suivantes de différents consommateurs (**Annexe 3**). Selon-vous le(s)quel de ces consommateurs serait le plus enclin à louer un smartphone au lieu d'en posséder un ? Quelles seraient leurs motivations à chacun ? Pourquoi pensez-vous cela ? Il y aurait-il une autre sorte de consommateur auquel vous pensez qui serait intéressé par la location de smartphone ? Pourquoi ?

(Relance : Qui, selon vous, bénéficierait le plus de pouvoir changer régulièrement de smartphone ?)

- Complétez cette phrase : « *Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes...* »

(Relance : Comment percevez-vous le fait de payer votre smartphone mensuellement au lieu de le payer d'une traite ? Auriez-vous quelconque raison écologique de louer un smartphone ? Si oui, lesquelles ? Considérez-vous que l'opportunité de changer régulièrement de smartphone est aussi une motivation pour louer un smartphone ? Pourquoi ?)

- Commentez cette phrase : « *J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède.* »

(Relance : Avez-vous déjà loué un appartement ou une maison pour y vivre ou y séjourner en vacances ? A quel point étiez-vous concerné(e) par le maintien et la durabilité du bien loué ? Comment est-ce que votre comportement différerait de celui que vous avez envers votre propre maison ? Pensez-vous qu'il y aura un comportement similaire lors de la location de smartphone ? Pourquoi ?)

- Je vous invite à regarder cette image (**Annexe 4**). Seriez-vous prêt à signer une de ces offres ?
Sous quelles conditions ? Quel sont, selon vous, les avantages de ces offres ? Quels sont les désavantages ?

Result-Oriented Services

Introduction : Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvé dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Pay Per Service Unit

- Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles (**Annexe 5**). Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

(Relance : Est-ce que vous utiliseriez ce type de service ? Pourquoi ?)

- Suivant le type d'offre de la question précédente : au lieu d'acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l'utiliser (payer-par-minute d'utilisation) ?
- Quels sont les avantages d'un tel service, selon vous ? Quels sont les inconvénients d'un tel service ?
- Quels freins imagineriez-vous émerger quant à l'implémentation de ce type de modèle "payer-par-minute d'utilisation" pour les smartphones auprès de la population ?

(Relance : Voyez-vous des facteurs économiques, sociétaux, personnels, pratiques, environnementaux etc. qui pourraient empêcher/limiter l'implémentation de ce modèle économique pour les téléphones portables ?)

- Seriez-vous prêt à adopter un service “payer par temps d’utilisation” tel ? **Si oui** : Pourquoi ?
Quelle valeur ajoutée percevez-vous dans ce type de service par rapport au modèle que vous utilisez actuellement (modèle traditionnel ou autre) ? **Si non** : Pourquoi ?

- A quel public ce genre de service vous semblerait le plus justement adressé ? Pourquoi ?

(Relance : Pensez-vous à l’un de vos proches en particulier à qui ce type de service pourrait correspondre ? Comment est-il/elle ? Qui, selon vous, ne serait pas prêt à adopter cette manière d’utilisation ?)

Functional Result

Introduction : Maintenant passons à notre ultime modèle économique.

- Imaginez que nous vous proposons de passer à un système où vous ne payez ni l’achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l’utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Le smartphone serait donc fourni par le fournisseur de l’offre. Que diriez-vous ?

(Clarification : Au lieu d’acheter votre smartphone, vous le recevriez pour une somme de départ nulle ou minime et vous payerez alors pour le service de communication en soi, incluant l’objet vous permettant de communiquer et la communication telle quelle. Paiement d’un montant mensuel fixe.)

- Quelles conditions devraient être respectées pour que vous vous tourniez vers ce type d’offre ?

(Relance : Quels services/possibilités devraient être inclus dans ce type d’offre pour qu’elle soit intéressante pour vous ? Qu’attendez-vous du vendeur si vous optez pour ce service ?)

- Qu’est-ce qui vous attire dans ce type d’offre ? Qu’est-ce qui, à l’inverse, vous freine ?

(Relance : Que pensez-vous de la perte de la possession de votre smartphone dans ce modèle de vente ?)

- Comment percevriez-vous une personne ayant un smartphone + abonnement téléphonique sous ce type de modèle ?

(Relance : Quelle image le consommateur d’un tel service vous renvoie-t-il ?)

- Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ?

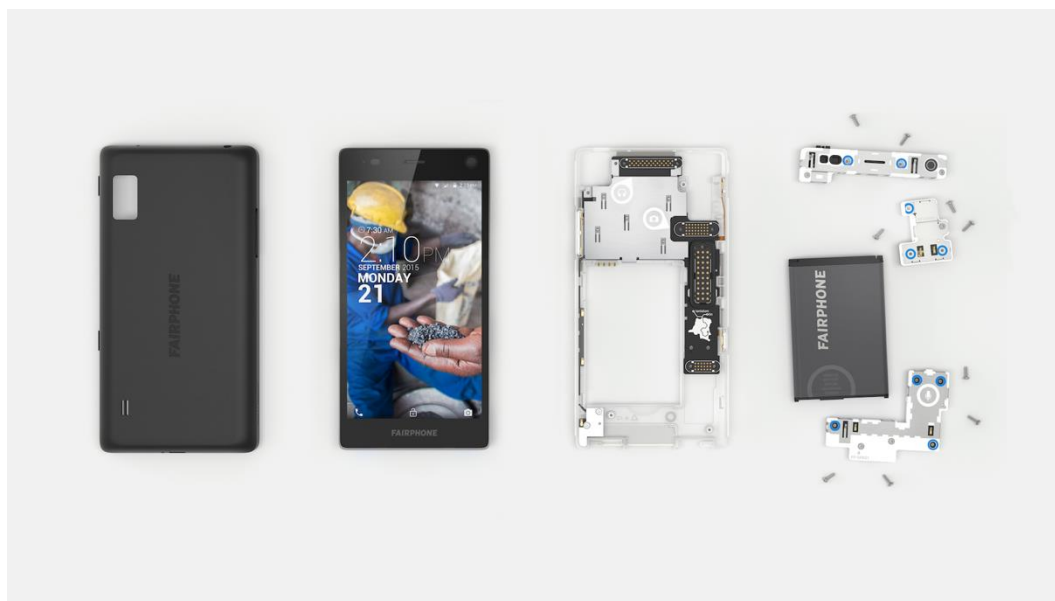
(Relance : comment percevez-vous ce type de service de téléphonie ?)

Conclusion

- L'interviewer résume les points clés de la discussion.
- Avez-vous quelque chose à ajouter à notre dialogue ? Est-ce qu'il y a autre chose que vous aimeriez partager ?

Annexes

Annexe 1:



Annexe 2:



Annexe 3:



Annexe 4:



iPhone Xr
À partir de
23€42 / mois

pendant 36 mois après un 1^{er}
loyer majoré de 99€



iPhone Xs
À partir de
31€09 / mois

pendant 36 mois après un 1^{er}
loyer majoré de 149€



Huawei P20 128Go
À partir de
15€10 / mois

pendant 36 mois après un 1^{er}
loyer majoré de 99€



Google Pixel 3
À partir de
25€50 / mois

pendant 36 mois après un 1^{er}
loyer majoré de 99€

Annexe 5:



Trotinettes Lime OFFRE:

1€ pour la prise en charge
+ 0.15€ par minute d'utilisation

Appendix 9: Interview guide for experts

Introduction

Bonjour Madame / Monsieur, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais parler des multitudes de services que les opérateurs et les entreprises de smartphones pourraient offrir et j'aimerais avoir votre avis d'expert sur la faisabilité et viabilité de ces modèles.

Use-Oriented Services

Product Leasing

Introduction : Je vais commencer par vous parler de la location de smartphone.

- Pensez-vous que la notion de propriété (au sens légal du terme) est considérable et importante pour le consommateur dans le cas des smartphones ?

(Relance : En quoi est-ce que certains consommateurs pourraient avoir du mal à ne plus posséder leur smartphone ? Pensez-vous que l'intimité des données jouent un rôle ?)

- Est-ce que selon vous le leasing de smartphones est un modèle économiquement viable ou est-il voué à être un échec ? Pourquoi (pas) ?
- Quel type de consommateur (profil) faudrait-il cibler pour que le leasing soit assez performant pour faire du profit ?

(Relance : Quel profil de consommateur serait le plus intéressé par le leasing ? Quel âge ?)

- Quelles conditions devraient être respectées pour que le leasing soit bénéfique pour le fournisseur du service ?

(Relance : Qu'en est-il de la durée du leasing ? Est-ce que 1 an de location est trop court ? Qu'en est-il du transfert de données d'un smartphone à un autre ? Est-ce bien sans danger pour les consommateurs ?)

- Pensez-vous que le leasing est un moyen effectif et efficace de garder des smartphones dans une loop (économie circulaire) ?

(Relance : Si oui : Pourquoi ? Si non : Quelle meilleure option pourrait exister ?)

- Quel effet aura selon vous le leasing de smartphone sur l'environnement ? Pourquoi ?

Result-Oriented Services

Introduction : Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Pay Per Service Unit

- Imaginez un modèle similaire où les consommateurs paient par minute d'utilisation de leur smartphone. Le consommateur paierait donc à chaque déverrouillage. Pensez-vous que ce système de « payer par utilisation » serait faisable pour un opérateur ou un vendeur de smartphone ?
- (Relance : Quels sont les avantages d'un tel service, selon vous ? Quels sont les inconvénients d'un tel service ? Pensez-vous que ce type d'offre serait avantageux et viable pour les entreprises ? Pourquoi ?)
- Quels sont les risques, selon vous, liés à ce type de service (Il y a-t-il des effets rebonds / effets environnementaux, viabilité économique etc.)
- Quels freins imagineriez-vous émerger quant à l'implémentation de ce type de modèle "payer-par-minute d'utilisation" pour les smartphones auprès de la population ? Quid des gouvernements ? Voyez-vous des facteurs économiques, sociétaux, légaux, environnementaux etc. qui pourraient empêcher/limiter l'implémentation de ce modèle économique pour les téléphones portables ?
- À quel public ce genre de service vous semblerait-il le plus justement adressé ? Pourquoi ?

Functional Result

Introduction : Maintenant passons à l'ultime modèle économique.

- Imaginez un système où le consommateur paie un montant mensuel fixe en échange de la garantie qu'il est en état de communiquer tout le temps. Il recevrait donc l'outil nécessaire pour la communication (le smartphone) et sa consommation téléphonique (data, appels sms) ainsi qu'un service après-vente optimal avec réparation, téléphone de rechange pendant le temps de réparation etc. inclus. Que pensez-vous de ce modèle ?
- Quelles conditions devraient être respectées pour que le consommateur se tourne vers ce type d'offre?

(Relance : Quels services/possibilités devraient être inclus dans ce type d'offre pour qu'elle soit intéressante pour le consommateur ?)

- Quels consommateurs seraient selon vous le plus intéressés par ce genre d'offre ? Pourquoi ?

(Relance : Que pensez-vous de l'implémentation de cette offre pour des smartphones de sociétés ?)

- Que gagnerait une entreprise à proposer ce type de service « Communication as a Service » ? Est-ce possible pour un secteur comme la téléphonie mobile (dans la mise en pratique) ?
- Comment ce type d'offre pourrait-il être implémenté ?

(Relance : Serait-ce fait par les vendeurs de smartphones, les opérateurs ou une tierce entité liant les deux ?)

- Selon vous, pourquoi est-ce que Proximus n'a pas encore envisagé se lancer dans ce business ?
- Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ? Est-ce viable ? Est-ce que ce type de service répond effectivement aux challenges d'aujourd'hui (question environnementale, attentes des gens qui veulent toujours plus pour toujours moins d'argent, mass customization etc.)

Conclusion

- Pensez-vous qu'un des modèles que nous avons discutés pourrait potentiellement remplacer le modèle traditionnel de téléphonie que nous connaissons et appliquons actuellement ? Pourquoi (pas) ?
- L'interviewer résume les points clés de la discussion.
- Avez-vous quelque chose d'autre à ajouter à notre dialogue ? Est-ce qu'il y a autre chose que vous aimeriez partager ?

Appendix 10: Interview consumer 1: Céline Duchâteau

Jeanne: Bonjour Céline, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Jeanne Duesberg, je travaille actuellement sur mon mémoire et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur mon sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais vous parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Jeanne: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Céline: Oui.

Jeanne: Lequel ?

Céline: Un Iphone 8.

Jeanne: Qu'en pensez-vous ?

Céline: Je suis contente, moi j'ai une utilisation qui est assez simple, c'est déjà mon troisième (smartphone) et du coup la synchronisation est vachement pratique mais la qualité a bien baissée à cause des mises à jour. Mon tout premier (smartphone) je l'ai gardé 5 ans, l'iPhone 4, il a bien tenu, et puis j'ai eu l'iPhone 6 qui a tenu à peine 2 ans. Celui-là (l'actuel), ce n'est pas moi qui l'achète en privé donc c'est moins un problème mais j'aimerais bien, comme pour toutes les marques, qu'il dure plus longtemps, mais ça c'est le même problème partout. Mais donc sinon je suis très contente.

Jeanne: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Céline: Plusieurs heures par jour.

Jeanne: A quelle fin utilisez-vous principalement votre smartphone ?

Céline: Du privé seulement moi et pour tout. Je veux dire, le soir je n'allume pas forcément mon ordinateur donc j'utilise autant des réseaux sociaux que ma banque que mes mails, un peu tout.

Jeanne: Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ?

Céline: Celui-là doit avoir 6 mois, pas plus.

Jeanne: Quels étaient les motifs du changement ?

Céline: L'ancien était foutu, je ne change pas pour un nouveau modèle, mais parce que l'ancien est cassé.

Jeanne: Où avez-vous acheté votre smartphone ?

Céline : Chez Vanden Borre.

Jeanne: Comment avez-vous acheté votre smartphone ?

Céline: J'ai été à un magasin. Ce n'était pas lié à un abonnement, achète comme ça. C'était en société et neuf.

Jeanne: Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ?

Céline: Sa fiabilité et le logiciel doit être pratique. Ici, j'ai un Mac et donc je suis un peu liée avec mon smartphone. Je n'achèterais pas ce prix-là en privé, ça c'est certain mais donc avec mon Mac c'est pratique.

Jeanne: Trouvez-vous que rendre disponible un service après-vente (tel qu'une longue garantie) est important ?

Céline: Ça dépend pour quoi. Non parce que ils essayent de s'en sortir parce qu'ils savent que dans 2 ans ton téléphone ira. Moi je n'ai jamais dû faire appel à un service après-vente, il était toujours foutu avant.

Jeanne: Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez un smartphone ?

Céline: C'est très pratique, tu n'as plus d'agenda, tu n'as plus ton agenda qui te prend toute la place dans ton sac c'est vachement pratique, tu as tout en un, vraiment.

Jeanne: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... »

Céline: Un objet très important. Je préfère qu'on me vole ma carte de banque que mon GSM parce que ta carte de banque tu téléphones et c'est foutu. Je serais quand même ennuyée de le perdre.

Jeanne: A quel point vous sentez-vous connecté(e) à votre smartphone ?

Céline: Un peu trop.

Céline: A quel point vous sentez-vous dépendant(e) de votre smartphone ?

Céline: Complètement.

Jeanne: Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il ?

Céline: Ça reste un objet, un objet que j'ai besoin, du coup meilleur ami on va dire parce que j'en ai clairement besoin.

Jeanne: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Céline: Non. J'ai un smartphone qui était inutilisable, j'ai voulu aller le faire réparer et en fait ils te disent que pour le faire réparer vous devez payer d'abord, avec Apple, €100, puis on l'envoie pendant je ne sais pas combien de temps. J'ai été dans un magasin, mais ils ne m'ont pas aidée. Il ne se localisait plus du tout. J'ai pris l'initiative d'aller le faire réparer mais je ne l'ai pas fait. J'ai eu un smartphone, la batterie était foutue et il était toujours sous garantie. Ils l'ont envoyé, je n'ai pas dû payer cette fois-ci et ils m'ont donné un nouveau. C'était ma batterie, elle ne tenait vraiment plus, comme dans tous les Gsm.

Jeanne: Avez-vous déjà essayé de le réparer vous-même ?

Céline: Non.

Jeanne: Avez-vous une idée d'où vous pouvez vous rendre pour faire réparer votre smartphone ?

Céline: Moi j'ai été chez le magasin où je l'ai acheté et l'autre fois il n'était plus sous garantie donc là j'étais dans un Apple Store. Sinon je ne connais pas de magasin indépendant.

Jeanne: Est-ce que les marques de smartphone elles-mêmes (telles que Samsung, Huawei...) offrent/devraient offrir ce type de service ?

Céline: Évidemment.

Jeanne: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits "modulaires".

Jeanne: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Céline: Non.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire. Qu'en pensez-vous ?

Céline: C'est pas bête, en effet, les batteries dans les iPhones on ne sait pas les enlever, il est pour la poubelle. C'est génial parce que parfois il est nickel mais il manque un petit truc. J'ai une copine, son appareil photo est foutu, aussi un iPhone et donc ça c'est embêtant, alors que c'est gai d'utiliser son smartphone pour faire des photos. Donc je trouve ça top.

Jeanne: Qu'est-ce que vous n'aimez pas à propos du produit ?

Céline: Non, rien.

Jeanne: Pourquoi n'avez-vous jamais considéré acheter un produit tel quel pour vous-même ?

Céline: Parce que je suis assez liée à la marque pour le moment et qu'ils ne le font pas donc c'est juste pour ça, je trouve l'idée quand même très chouette.

Jeanne: Seriez-vous tenté d'acheter le Fairphone si votre smartphone venait à mourir ? Pourquoi (pas) ?

Céline: Non, je suis liée à cette marque un peu vicieuse.

Jeanne: Comment qualifieriez-vous les gens optant pour ce type de smartphone ?

Céline: Moi, si un iPhone était modulaire, je le ferais ,mais je trouve ça top parce que même écologiquement c'est mieux. Je qualifierais des gens qui s'y connaissent un peu, qui peuvent ouvrir leur téléphone, parce que moi techniquement je peux l'ouvrir mais voilà...

Jeanne: Quelle tranche d'âge serait selon vous le plus enclin à acheter un smartphone modulaire ?

Céline: Des jeunes, maintenant de tout milieu, de tout budget. Je pense qu'il y a aussi un côté écologique qui va jouer ou les gens sont un peu plus susceptibles. Mais c'est surtout pour les jeunes qui arriveront à l'ouvrir et à comprendre.

Jeanne: Selon vous, en plus de sa capacité à être réparé facilement, que peut apporter ce format de téléphone au consommateur par rapport aux smartphones classiques ?

Céline: Si on peut juste changer une pièce et pas l'entièreté du téléphone, c'est mieux. Maintenant je ne vois pas autre chose.

Jeanne: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Céline: Oui, fin oui et non.

Jeanne: Que se passe-t-il, d'après vous, quand un smartphone n'est plus utilisé ?

Céline: Ils vont à la décharge je pense. Pour moi ça ne leur coûte pas grand-chose de le faire et une grosse boîte, je ne suis pas convaincue qu'ils les donnent à quelqu'un.

Jeanne: Actuellement, plus de 80% des smartphones terminent à la décharge. Connaissez-vous d'autres options de fin-de-vie que vous trouveriez mieux ?

Céline: Tu peux toujours le donner à quelqu'un pour dépanner, qui en a moins besoin que toi. Si tu as besoin de ton appareil photo, qu'il ne fonctionne pas et que ça te coûte une fortune de le remplacer, tu le donnes à quelqu'un qui a pas besoin d'appareil photo. Je ne sais pas s'ils les donnent aux gens qui sont dans le besoin, j'en ai aucune idée, ce serait bien.

Jeanne: Comment percevez-vous les offres de reprises de smartphone, ou les vendeurs vous font une réduction sur votre prochain achat, en échange de votre ancien smartphone ?

Céline: Oui, si eux l'utilisent après, je trouve ça bien. Si c'est juste une tactique commerciale pour que tu rachètes un téléphone chez eux, je trouve ça moins bien. Si c'est vraiment pour en faire quelque chose, pourquoi pas.

Jeanne: Feriez-vous l'effort de ramener votre smartphone usagé pour une réduction sur votre prochain achat ?

Céline: Oui, moi j'ai gardé mon ancien parce que il ne se localisait plus mais je savais encore envoyer des messages et donc je l'ai gardé au cas où mon nouveau ne fonctionne plus dans X années et que je dois l'envoyer en réparation, j'en ai un. Je l'ai gardé mais il ne me sert à rien, donc oui pourquoi pas le rendre.

Jeanne: Que pensez-vous de l'effet environnemental de la reprise de votre smartphone ?

Céline: Ça je trouve ça génial, ils savent le faire et le font vraiment, je suis pour.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder cette publicité d'un vendeur d'habits. Qu'en pensez-vous ?

Céline: Je pense que pour qu'on fasse attention à la planète, je trouve que faut mettre un lien. Ici, si tu les rends et en échange, tu as un peu de sous, les gens vont le faire, mais ça te pousse à acheter encore plus donc c'est quitte ou double. Pourquoi pas le faire au lieu de laisser ces vêtements qui ne servent à rien dans son armoire, donc oui pourquoi pas, je suis pour.

Jeanne: Est-ce que, selon vous, ce principe de reprise est applicable aux smartphones ?

Céline: Oui mais malheureusement ça va pousser les gens. C'est plus écologique parce que s'ils ont fait bon usage, il va être recyclé ou réutilisé ou réparé et revendu je ne sais pas où, mais ça pousse les gens à consommer. Plus on consomme plus ça pollue. Moi je l'ai gardé chez moi et je le laisse pour si jamais. J'ai une copine qui a gardé son ancien pour le prendre en soirée. Quand elle sort dans le centre-ville elle se dit que si jamais on le lui vole, tant pis. Le mien ne me sert à rien, mais je ne le jetterais jamais à la poubelle, j'irai d'office dans un magasin et je leur dirais : tenez, prenez-le. L'argent lié à ça, ça pousserait les gens et si on le renvoie pour bon usage alors oui je suis pour.

Jeanne: Avez-vous déjà acheté un smartphone lié à un abonnement téléphonique mensuel ?

Céline: Non.

Jeanne: Que pensez-vous d'un achat comme ça ?

Céline: Je ne trouve pas ça très bien car ça pousse à changer très vite, ça pousse à en avoir un nouveau donc je suis contre. Je suis contre parce que maintenant il y en a pour tout budget, plus ou moins, et qu'au final tu payes presque plus cher et les gens se disent que c'est moins cher par mois alors qu'au final ils payent plus cher et ça pousse à, quand son contrat est fini, avoir un nouveau smartphone, donc moi je suis contre.

Jeanne: Nous vous invitons à lire le prochain extrait sur la location de smartphone et à partager ce que vous en pensez.

Céline: Ça dépend pour quoi, mais pour un GSM, je préfère être propriétaire, pour un smartphone en tout cas.

Jeanne: Pourquoi, selon vous, louer un smartphone peut-il être bénéfique pour le consommateur (ou pas) ?

Céline: Déjà, je pense que tu changes plus facilement donc ça écologiquement ce n'est pas bien, ça donne une mentalité aux gens qui se disent: On consomme, on consomme, on consomme. Écologiquement, même économiquement je pense que si tu changes tous les ans de GSM parce que ton contrat est de 1 an, on veut toujours plus, on veut toujours le dernier modèle donc je suis un peu plus contre.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder les photos suivantes de différents consommateurs. Selon-vous le(s)quel de ces consommateurs serait le plus enclin à louer un smartphone au lieu d'en posséder un ? Quelles seraient leurs motivations à chacun ? Pourquoi pensez-vous cela ?

Céline: Des jeunes copains, pourquoi pas, le problème c'est que nos smartphone actuellement, il y a toujours des meilleures: Tu fais des plus belles photos, tu veux plus de place, tu as des batteries qui sont plus longues donc ça motive. Donc je me dis que les jeunes, oui. Les gens qui voyagent, non, ils ont moins de besoins. Pour les jeunes ça coûtera peut-être moins cher, en tout cas on sortira moins d'un coup. Les écolos, non, surtout pas, ils veulent quelque chose qui fonctionne. Les gens qui travaillent ça oui, tous les deux ils ont besoin de quelque chose qu'ils louent, qu'ils changent et qui est le plus puissant possible. La famille ou le couple ça dépend de la situation des gens. Les personnes âgées voudront être propriétaire parce que ça reste dans la mentalité.

Jeanne: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Céline: Actuellement, je n'en louerais pas, mais si jamais, ce serait pour ne pas avoir le prix d'achat qu'il faut essayer d'amortir. Là, tu changes pour en avoir un plus efficace. Maintenant je pense qu'il faut qu'on accepte que notre smartphone après 3 ans, ne soit plus aussi rapide.

Jeanne: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Céline: Oui, loué tu dois le rendre dans un état. Si tu dois rendre ton GSM et qu'on te déduit 10 griffes, moi ici il a 10 griffes et voilà, mais en même temps je l'ai acheté donc je fais attention.

Jeanne: Avez-vous déjà loué un appartement ou une maison pour y vivre ou y séjourner en vacances ?

Céline: C'est vrai que quand c'est pas à toi, tu fais un peu moins attention sauf si tu sais qu'il y a à la fin en état des lieux que ce soit du GSM ou bien de l'appartement que tu loues, tu veilles un peu plus.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder cette image. Qu'en pensez-vous ?

Céline: moi, si je pars de l'esprit que j'en loue un, j'en louerais un d'office pour une durée courte, sinon je l'achète et je le garde à vie, donc je louerais une durée courte. Je prendrais le loyer le moins cher à la base.

Jeanne: Sous quelles conditions seriez-vous prête à signer une de ces offres ?

Céline: Que si jamais je casse le mien, j'aimerais bien en avoir un nouveau dans les 24 heures où je reprends toutes mes données. Aussi la capacité de ce GSM parce que l'info du GSM tu peux le retrouver. Et où tu peux l'acheter mais ça je suppose que c'est dans les magasins.

Jeanne: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Jeanne: Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Céline: Moi je trouve ça génial, parce que je n'en ai pas besoin tous les jours. La différence avec mon smartphone que j'ai besoin tous les jours, je voudrais être propriétaire parce que je l'utilise vraiment tous les jours. Ceci, je n'en n'ai pas besoin tous les jours, mais c'est vrai que si je devais avoir besoin d'une trottinette tous les jours, je vais en acheter une. Maintenant, je trouve que pour un usage pas régulier, je trouve ça génial parce que ça te permet de tester, de bouger...

Jeanne: Suivant le type d'offre de la question précédente : au lieu d'acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l'utiliser (payer-par-minute d'utilisation) ?

Céline: Oui, comme la trottinette au final. Je ne sais pas si dans notre génération ce serait plus rentable ou pas. Donc moi ce serait plus une question de rentabilité. En plus maintenant mon GSM me dit combien de temps je l'utilise donc là je ferai juste ce montant-là fois leur prix et puis tu fais tout de suite ton calcul, donc ce serait juste une question économique. Donc oui, ce n'est pas bête.

Jeanne: Quels sont les avantages ou inconvénients d'un tel service, selon vous ?

Céline: Je pense que ça dépend de la situation. Je pense que pour du professionnel, oui. Moi j'utilise ça pour du privé donc ça me permettrait, limite, de ne pas trop y aller et de me déconnecter, ce qui n'est pas plus mal. Je pense que pour moi il faudrait voir le côté économique.

Jeanne: Quels freins imagineriez-vous émerger quant à l'implémentation de ce type de modèle "payer-par-minute d'utilisation" pour les smartphones auprès de la population ?

Céline: Le fait qu'on utilise beaucoup trop. On en a besoin tous les jours, tout le temps. Actuellement je pense qu'on l'utilise trop. D'ailleurs, je pense que quelqu'un qui va au travail en trottinette matin et soir va se dire : je vais en acheter une. Par rapport à quelqu'un qui l'utilise de temps en temps ou même tous les jours et qui a les moyens d'en acheter une, il va en acheter une, comme un GSM, je pense que si tu as les moyens d'en acheter un, parce qu'on les utilise trop donc ce ne serait pas économique.

Jeanne: A quel public ce genre de service vous semblerait le plus justement adressé ?

Céline: La location est plus diriger vers les jeunes, donc nous on va beaucoup plus vite louer qu'une personne âgée. On l'utilise beaucoup plus que nos parents et donc pour nos parents ce serait peut-être plus avantageux économiquement que nous, mais ils n'ont peut-être la mentalité de le louer alors que nous on a une mentalité plus de louer, on a moins une mentalité où on a envie que ça nous appartienne, donc ce serait quand même plus les jeunes.

Jeanne: Que diriez-vous si nous vous propositions de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ?

Jeanne: Quelles conditions devraient être respectées pour que vous vous tourniez vers ce type d'offre ?

Céline: Vu que ce n'est plus ta propriété, il faut avoir un bon service après-vente, qui, comme je disais au début, qui si tu le casses ou on te le vole, t'en donne un nouveau. Mais peut-être que ça un prix aussi, je ne sais pas s'ils l'incluraient dans le prix ou pas, mais je pense que ce serait pas mal. Les gens veulent tout, tout de suite, tout maintenant, on a de plus en plus besoin.

Jeanne: Qu'est-ce qui vous attire dans ce type d'offre ? Qu'est-ce qui, à l'inverse, vous freine ?

Céline: Ce qui me freinerait c'est que si je loue un smartphone pendant 2 ans, après 2 ans c'est certain que je voudrais un nouveau et du coup tu changes, tu changes, tu changes, et tu as un esprit qui devient comme ça et pour tes autres objets tu as envie de la même chose, tu as envie de changement. Moi, je suis plutôt contre, c'est ça qui me freinerait. Et le pour, c'est le prix que tu ne dois pas mettre au début. Tu sais que tu payes X par mois, que tu l'utilises pas où que tu l'utilises beaucoup. Le prix fixe et quelque chose qui attire, c'est un avantage.

Jeanne: Que pensez-vous de la perte de la possession de votre smartphone dans ce modèle de vente ?

Céline: Oui, maintenant tu signes un contrat et tu sais que tu peux l'utiliser pendant 2 ans donc au final il ne t'appartient pas mais c'est le tien quand même donc je ne suis pas contre parce qu'au final tu signes un contrat donc on ne peut pas te le reprendre à tout moment, à toi, c'est juste que tu ne le paies pas et que tu peux changer dans 2 ans. Oui, je suis pour.

Jeanne: Comment percevriez-vous une personne ayant un smartphone + abonnement téléphonique sous ce type de modèle ?

Céline: Ce serait des jeunes, ça c'est certain. Déjà moi, j'aime bien être propriétaire de mes objets. Ce serait des jeunes ou des grosses boîtes, des sociétés qui s'occupent de rien, ils payent juste.

Jeanne: Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ?

Céline: Oui, mais pour l'instant de GSM après 2 ans fonctionne encore. Moi je suis contre les voitures de leasing parce que je trouve qu'on doit garder une voiture plus que 4 ans. Alors, oui, elles sont vendues, il y a un service d'occasion qui s'ouvre mais on consomme, on consomme, on consomme et ici je crois que ça va, malheureusement, nous pousser à consommer, consommer, consommer. Donc pour ça je suis contre.

Jeanne: Génial, c'est tout, nous avons abordés toutes les questions. Avez-vous quelque chose à ajouter à notre dialogue ? Est-ce qu'il y a autre chose que vous aimeriez partager ?

Céline: Il y en a qui ont des projets de faire ça ou pas encore?

Jeanne: Non, du coup la location, Fnac par exemple déjà, comme l'offre que vous avez vu qui vient d'eux, maintenant non, mais de plus en plus les gens perdent la possession de choses par soucis de responsabilité. Mais donc c'est hypothétiquement parlant, pour voir si le consommateur est prêt.

Céline: Je pense que le consommateur va être prêt mais maintenant je trouve que pour l'écologie c'est pas top.

Jeanne: Oui, c'est bon à savoir. Un tout grand merci pour votre temps.

Appendix 11: Interview consumer 2: Julian de Garcia

Jeanne: Bonjour Julian, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Jeanne Duesberg, je travaille actuellement sur mon mémoire et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur mon sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais vous parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Jeanne: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Julian: Oui.

Jeanne: Lequel ?

Julian: Un Huawei P9 Lite.

Jeanne: Qu'en pensez-vous ?

Julian: Je l'adore, je suis très satisfait. On l'avait acheté en même temps pour Mathilde et moi et c'est Mathilde, mon épouse, qui avait fait le comparatif du marché et je suis satisfait de la machine. Une fonctionnalité qui m'intéressait c'était le côté dual SIM, c'était un des tous nouveaux qui avait un dual SIM compétitif, parce que j'ai ma carte privée et professionnelle dans le même GSM.

Jeanne: Pourquoi en êtes-vous satisfait ?

Julian: Ça fait 5 ans maintenant que je l'ai et je trouve qu'il est toujours aussi rapide. Pour le prix que je l'ai acheté je suis très satisfait, côté rapidité, il charge toujours vite, la batterie tient toujours et puis j'ai toutes les fonctionnalités d'un smartphone donc je suis content.

Jeanne: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Julian: Tous les jours. À mon avis plus de 50 fois par jour. Je l'utilise non seulement comme côté "old school", c'est-à-dire : SMS et appel, mais c'est aussi un vrai outil de travail, je regarde tout le temps mes mails dessus. À mon avis je dois l'éteindre et l'allumer au moins une centaine de fois par jour.

Jeanne: A quelle fin utilisez-vous principalement votre smartphone ?

Julian: Je dirais qu'il y en a deux. Il y a l'e-mail, voir toutes les notifications, ce n'est pas seulement répondre mais c'est aussi savoir si j'ai loupé ou pas quelque chose. La deuxième fin c'est la messagerie, comme les emails, je regarde un peu tout le temps. Et il y a encore une troisième fin qui est plus professionnelle, c'est d'appeler, je fonctionne beaucoup par oral. Ce sont donc ces trois choses-là.

Jeanne: Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ?

Julian : Il y a 5 ans. J'ai reçu un iPhone du boulot il y a un an et demi et j'avais essayé d'utiliser les deux en parallèle et pour finir j'ai remis l'iPhone dans mon tiroir et j'ai continué avec celui-ci.

Jeanne: Quels étaient les motifs du changement ?

Julian: Il y en avait deux. Le premier c'était le fait que je partais à Luxembourg. J'avais des vieux appareils et je voulais un peu moderniser l'histoire et deuxièmement, je cherchais un dual SIM parce que je sais que j'allais avoir 2 cartes et c'était infernal de devoir tout le temps changer de téléphone au niveau des chargeurs, des prises etc. C'était principalement le côté pratique qui a motivé mon choix.

Jeanne: Où avez-vous acheté votre smartphone ?

Julian: C'est Mathilde qui l'a acheté chez Vanden Borre, je crois.

Jeanne: Comment avez-vous acheté votre smartphone ?

Julian: Mon épouse a fait le choix de l'acheter dans le cadre d'un abonnement et moi j'ai fait le choix de l'acheter neuf sans abonnement parce que je connais un peu comment ces abonnements sont faits et je sais que je suis un peu soigneux avec ces machines-là et donc d'après mes calculs c'était plus intéressant pour moi d'acheter un abonnement et un téléphone séparés.

Jeanne: Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ?

Julian: Ce qui est important c'est le côté mémoire. Ici, je n'ai pas beaucoup de mémoire mais c'est parce que j'ai un dual SIM, mais tu peux remplacer une autre part une carte SD et ça j'aime bien. Le deuxième truc qui est important pour moi c'est le côté batterie parce que moi ça me gonfle un truc qui s'arrête après 4h et je considère que les autres caractéristiques d'un téléphone ce sont plutôt des choses que tous les téléphones doivent avoir : toutes les applications, les connectivités etc., pour moi c'est pas un différenciateur, le différenciateur sera plutôt au niveau de la mémoire et au niveau de la batterie.

Jeanne: Trouvez-vous que rendre disponible un service après-vente (tel qu'une longue garantie) est important ?

Julian: Oui, moi je vais toujours chez Vanden Borre faire mes achats parce qu'ils mettent très fort en avant cet aspect-là, j'ai déjà utilisé leur garantie et c'est vraiment canon. Maintenant, dans le cas d'un smartphone je suis un peu dubitatif parce que pour moi les smartphones, la plupart des gens les remplacent parce qu'ils les pettent. Dans ce cas-là, la garantie ne va pas beaucoup aider. Ou bien alors il y a l'autre côté qui est l'obsolescence, mais ça les garanties en tiennent compte du coup ça ne va pas t'aider non plus. Donc pour un smartphone, un service après-vente, si tu es une personne âgée alors oui, parce que tu as d'autres types de questions, mais moi c'est juste parce que je vais péter mon téléphone que je vais aller les voir, donc moitié utile je trouve.

Jeanne: Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez un smartphone ?

Julian: L'aspect connectivité, c'est comme un petit ordi sauf que tu cliques, il est allumé et tu es au courant de ce qui se passe et tu peux également donner des nouvelles. Donc c'est vraiment l'aspect connectivité, c'est ça le principal truc.

Jeanne: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... »

Julian: Je dirais un support de communication, que ce soit recevoir ou en donner ou en lire c'est vraiment à ce niveau-là. Et également un outil de planification. Je l'utilise énormément pour ça aussi, savoir qu'est-ce qui arrive quand, mettre des réveils, j'ai un peu mon agenda, j'utilise pas mal ces fonctionnalités.

Jeanne: A quel point vous sentez-vous connecté(e) à votre smartphone ?

Julian: A un point élevé. Comme je t'ai dit, j'ai un peu le problème qu'ont beaucoup de gens, c'est-à-dire: Tu vois un "1" à côté de tes messages et tu commences à flipper et à te dire qu'il faut absolument que tu regardes, dès que tu entends que ça vibre, tu te dis: c'est quoi? Je trouve ça hyper décevant que les gens soient autant réactifs à cette impulsion, mais je le suis à mort. Là par exemple, ça vient de vibrer et tu te dis : tiens?

Jeanne: A quel point vous sentez-vous dépendant(e) de votre smartphone ?

Julian: Je sais pas trop si c'est une réponse, mais je dirais: moins que les autres. Parce que si demain je le casse, ce n'est pas grave, mais quand je l'ai, je sais que je vais beaucoup le regarder. Mais, s'il n'a plus de batterie ou s'il se casse, je ne vais pas en mourir, mais ça va me faire chier et je vais aller en racheter un, c'est sûr.

Jeanne: Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il?

Julian: Ami, je trouve ça un peu étrange d'appeler un smartphone un ami. Je dirais support, je le vois comme ça, comme je disais, un support de télécommunication, au lieu d'écrire des lettres à des amis tu les mets là-dedans. Aussi un support de planification, c'est un peu comme un mini-ordinateur je trouve. Également, une autre fonctionnalité que j'utilise énormément, dont je n'ai pas encore parlé, c'est la navigation. Je roule énormément et il est tout le temps, tout le temps, tout le temps, devant moi en train de me donner la route, je trouve ça aussi pratique. Mais de nouveau pour moi je trouve que c'est un support qui remplace mon GPS. Avant je roulais tout le temps au GPS, maintenant je roule ton temps avec ça.

Jeanne: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Julian: Oui, plus d'un.

Jeanne: Qu'avez-vous fait lorsque ça s'est passé ?

Julian: Il y en a un que j'ai renvoyé via à différents services, ça n'a pas marché. Il y en a un autre où j'ai également essayé de le faire réparer et on m'a dit : C'est une chute de plusieurs étages donc c'est lié à un accident qui n'est pas dans la partie garantie. En fait je n'ai jamais eu de téléphone que j'ai apporté à réparer et qu'on m'a rendu réparé. Toujours je les apporte cassés et ils restent cassés.

Jeanne: Avez-vous déjà essayé de le réparer vous-même?

Julian: Non, je ne l'ai jamais réparé moi-même.

Jeanne: Avez-vous une idée d'où vous pouvez vous rendre pour faire réparer votre smartphone ?

Julian: Oui, je dirais qu'il y a 2 canaux principaux. Il y a les canaux via les magasins, soit ou tu as acheté, soit de téléphonie. Il y a l'autre canal qui est plus la filière occasions, "Mister Minute" etc., ces trucs-là. Je sais qu'il y en a un à Waterloo, il y en a des différents à Bruxelles.

Jeanne: Est-ce que les marques de smartphone elles-mêmes (telles que Samsung, Huawei...) offrent/devraient offrir ce type de service ?

Julian: Le client, il s'en fout un peu de si c'est Huawei ou Samsung qui répare son téléphone, parce qu'il n'y a pas de magasin Samsung ou Huawei, donc soit tu dois l'envoyer par la poste, soit il le met dans un magasin et après le magasin peut l'envoyer à Samsung ou Huawei, mais moi, s'il est cassé, je m'en fous de qui le répare, tant qu'il est réparé. Par contre si Samsung dit : on vous vend l'appareil et on vous garantit que vous l'amenez dans n'importe quel magasin partenaire et ça revient chez moi, si la garantie est du type : même si c'est de ma faute parce qu'il tombe et qu'il casse, alors je suis preneur. Si par contre la garantie est plus standard et ne prend que les défauts de fabrication, alors elle ne servira pas à grand-chose.

Jeanne: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits “modulaires”.

Jeanne: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Julian: Oui, j'en ai déjà entendu parler, un peu la même chose avec les ordinateurs. Les PC portables sont très peu modulaires, ce qui est super pénible parce que tu peux démonter certaines pièces mais dès que tu touches à la carte principale, c'est foutu. Tandis que les PC, les tours, tu peux retirer chaque bloc un par un. J'avais entendu parler des téléphones qui étaient en train de combattre en peu cette obsolescence donc pourquoi pas.

Jeanne: Connaissez-vous des exemples ?

Julian: Non.

Jeanne: Je vous invite à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire. Qu'en pensez-vous ?

Julian: Il correspond à ce que je t'ai dit tout à l'heure, il a un écran, il a un appareil (photo) et toutes les fonctionnalités de base, après l'esthétisme je me suis pas hyper accro là-dessus, mais je trouve qu'il est bien, le principe est cool.

Jeanne: Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos du produit ?

Julian: L'avantage c'est le côté où : Si je casse un truc je peux le réparer et le démonter, maintenant je suis un peu dubitatif sur le côté business model parce que j'ai l'impression que quand les gens pettent leur truc, c'est surtout l'écran, j'ai rarement vu des amis où c'était la composante en dessous qui était cassée, donc je me demande si vraiment ça sert à quelque chose d'aller chercher des trucs modulaires alors que tu vas finalement remplacer l'écran en général, mais c'est plutôt le business qui le fait qui doit analyser ça. Pour moi, ok, je te dis en cas de problème tu peux aller remplacer un ou deux composants, je ne vois pas spécialement d'autres avantages. Comme inconvénients non plus je n'en vois pas spécialement. J' imagine qu'il serait un peu plus épais, pour ceux que ça dérange, mais moi ce n'est pas mon cas. À part ça, il est bien conçu je ne vois pas pourquoi il y aurait d'autres désavantages en plus.

Jeanne: Pourquoi n'avez-vous jamais considéré acheter un produit tel quel pour vous-même ?

Julian: J'aurais considéré mais je crois que le facteur principal, parce que les gens ne font pas exprès de casser leur téléphone, donc s'ils disent aux clients: peu importe si c'est de votre faute ou pas, on le met dans la garantie et via l'approche modulaire pour nous ça coûte pas cher, alors ça, ça aurait été un vrai différenciateur, mais si c'était uniquement toujours cette garantie standard, pas. Parce que celui-ci a plusieurs années et s'il casse demain je ne vais pas spécialement aller vers un modulaire parce qu'il a fait son temps et il est amorti, je ferais un choix plutôt en fonction de la qualité prix et pas prix-qualité-modulaire.

Jeanne: Comment qualifieriez-vous les gens optant pour ce type de smartphone ?

Julian: Je ne sais pas trop, homme-femme ça n'a rien à voir pour moi. Ce serait plutôt, pas les vieux, je dirais plutôt les gens qui bougent, qui le transportent partout avec eux donc moins des gars dans des bureaux. J'ai tendance à dire plutôt des jeunes ou bien des gens qui ont des professions plutôt à l'extérieur, comme des jardiniers etc., mais je sais qu'ils utilisent des coques spéciales. Je penserais plutôt à des gens qui sont mobiles, qui ont le téléphone dans leur poche et qu'ils ont tendance à le casser. Maintenant, si tu cherchais à ce que je réponde quelque chose comme : quelqu'un de plus écolo ou des choses comme ça, je vois un peu moins ça parce que finalement ça reste la société de consommation, ça dépend de comment il gère leurs modules et comment ils peuvent les recycler etc., mais je ne sais pas tellement si ça va avoir une influence de ce côté-là.

Jeanne: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Julian: Oui, c'est certain, maintenant, il y a quand même pas mal de sociétés, notamment Umicore, qui recyclent tout ça, ce qui impacte les métaux précieux, mais c'est comme les vieux PC, les gens le prennent et le jettent et puis c'est tout.

Jeanne: Actuellement, plus de 80% des smartphones terminent à la décharge. Que pensez-vous de cette fin de vie ? Connaissez-vous d'autres options de fin-de-vie que vous trouveriez mieux ?

Julian: Un des problèmes principaux dans les smartphones aussi c'est qu'ils ont tellement évolué en peu d'années que recycler d'anciens métaux, d'anciennes technologies ça ne te sert plus à rien parce que ça change trop vite. Est-ce que ça va continuer ? Je crois que oui, donc pour moi la seule chose que tu puisses faire c'est réutiliser les métaux qui sont dedans mais j'ai l'impression que ce n'est pas spécialement rentable d'aller rechercher je ne sais pas combien de milligrammes par smartphone. D'un point de vue sociétal, ok ce n'est pas cool de les jeter mais d'un autre point de vue, comment créer un modèle qui permet de manière rentable d'aller les recycler plus intelligemment. Là, le téléphone que tu présentes, ses différents composants peuvent être une réponse, mais maintenant il faut qu'il puisse ajouter des nouvelles versions en gardant la taille des composants. J'imagine que ça peut être une réponse, comme je disais, pour moi les téléphones actuellement, tu ne peux pas réutiliser le côté mémoire, hardware etc., on peut juste aller chercher les matériaux et je crois que c'est pas une stratégie rentable du coup ce que tu m'as montré ça peut être une stratégie.

Jeanne: Comment percevez-vous les offres de reprises de smartphone, ou les vendeurs vous font une réduction sur votre prochain achat, en échange de votre ancien smartphone ?

Julian: C'est un peu comme les voitures. Moi si je le fais, honnêtement, très égoïstement, c'est parce qu'il y a une réduction sur mon prochain achat, et alors je vais me dire ok pourquoi pas.

Finalement lui, il sait qu'il va le revendre à X pour les matériaux qui peuvent être récupérés, et il va payer une différence pour m'encourager à en acheter un nouveau chez lui. Je pense que pour le consommateur c'est OK tant qu'il n'est pas trop préoccupé par la chaîne dont on a parlé tout à l'heure.

Jeanne: Feriez-vous l'effort de ramener votre smartphone usagé pour une réduction sur votre prochain achat ?

Julian: Oui, je crois quand même qu'il y a un incitant à ce niveau-là. Je crois que le fait de dire au client : Tu as €25 de moins, juste ça peut le faire. Se dire que au lieu de le mettre dans la poubelle, il va le rapporter et ça va aller dans la chaîne. Je crois que je le rapporterais si j'étais au courant de ça.

Jeanne: Quelles autres motivations pourriez-vous avoir d'aller rendre votre smartphone ?

Julian: En fait, je ne connais pas du tout la chaîne de ce qui se passe avec le smartphone après, moi j'ai la perception que tu ne peux pas en faire grand-chose. Si je prends l'exemple des piles, ça il y a une grande motivation. Je sais que quand je termine une pile, je cherche où est la boîte pour les recycler parce que je sais que c'est une catastrophe pour la nature. Maintenant que j'y réfléchis, les smartphones c'est probablement pareil donc dans ce cas-là je crois qu'il y a aussi ce côté-là de se dire : si on conscientise plus la population comme avec les piles quand on était plus jeune, sur à quel point c'est mauvais de laisser ça dans le sol, dans ce cas-là cet aspect-là pourrait arriver.

Jeanne: Je vous invitons à regarder cette publicité d'un vendeur d'habits. Qu'en pensez-vous ?

Julian: Oui, je trouve ça pas mal. J'essaie de me mettre en situation pour savoir si moi j'utiliserais ce service-là. Je suis persuadé qu'on a trop une économie du "j'achète, je jette", alors qu'on pourrait beaucoup plus être dans une économie où les choses circulent. Le problème c'est que, pour moi, faire circuler un téléphone, il a quand même une valeur ajoutée plus importante. Toi et moi on ne peut pas commencer à le démonter et à utiliser les vices. Un tissu, c'est plus facile, tu amènes ça à une couturière, même une chemise qui a les coudes cassés, elle peut découper des morceaux et faire un autre vêtement avec donc oui, je trouve que ça fait beaucoup de sens.

Jeanne: Quel est, selon vous, le but d'une entreprise de se lancer dans la reprise de produits ?

Julian: Il y a le but sociétal, c'est sûrement celui-là qu'ils mettront en avant. Pour les tissus, il y a peut-être aussi un but économique, tu peux faire des modèles où du coup tu ne dois pas acheter tes matières premières. Il y a aussi un peu se positionner de manière différente, ce qui fait un peu la promotion des deux précédents, mais c'est changer de mentalité : plutôt que jeter, se dire : je vais réutiliser. Pour des vêtements je comprends mieux que pour des GSM.

Jeanne: Avez-vous déjà acheté un smartphone lié à un abonnement téléphonique mensuel ?

Julian : Non.

Jeanne: Que pensez-vous d'un achat comme ça ?

Julian: Les leasings c'est toujours plus cher que d'acheter neuf et de rouler avec, surtout pour un smartphone parce que je prends par exemple ma voiture de société, il y a des gros avantages là, s'il y a une casse c'est réparé, il y a un système de franchise avantageux, il y a les pneus, l'entretien est gratuit, là il y a énormément de services qui vont avec. J'ai eu des projets avec des opérateurs téléphoniques où les gars me disaient que les calculs étaient faits. Tant que ton GSM n'est pas cassé tous les 6 mois et que tu as du cash, ça sert à rien de prendre une formule abonnement. Je trouve dommage qu'il n'y a pas assez de valeur ajoutée actuellement dans ces packages, pour moi m'encourager à le prendre, au niveau des gains et efforts c'est plus cher, point.

Jeanne: Je vous invite à lire le prochain extrait sur la location de smartphone et à partager ce que vous en pensez.

Julian: Un des premiers trucs auquel je réfléchis c'est le fait que louer, même si je comprends bien cette économie de partage etc., je me demande si le téléphone portable est peut-être trop inconsommable dans le sens où tu ne vas pas louer une pomme, par contre tu vas peut-être louer une voiture ou une poussette. Ça c'est le premier truc. Oui, iPhone est en train de nous faire des téléphones à €1400, d'ailleurs les ventes sont en train de baisser, mais globalement il y a tous les acteurs comme Huawei etc. Qui te vendent des smartphones à €200. Moi en tant que jeune travailleur avec mon salaire je vais pas aller m'emmerder à faire des locations et devoir changer tous les X temps, j'en achète un et on en parle plus. Si par contre c'était plus une voiture, là je réfléchirais autrement. Donc ça c'est un premier truc. Pourquoi ne pas être propriétaire d'un smartphone ? Je crois que les gens ont quand même une relation un peu étrange avec leur smartphone, qui sont un peu de l'ordre de l'intimité et je crois que, en prenant un exemple un peu extrême, des sous-vêtements je n'aimerais pas les louer. Si j'ai une relation particulière avec mon téléphone, je n'aimerais pas que quelqu'un d'autre l'utilise. Ne fût-ce que se dire : tiens, est-ce que tout est bien effacé après moi, juste ça, ça me ferait chier. Donc ça c'est déjà deux raisons qui font que louer un téléphone je ne vois pas trop le but. Un troisième truc c'est que, à nouveau, louer, si c'est une utilisation d'une seule personne temps plein, je retrouve l'argument économique de la tout à l'heure qui dit que ce sera plus cher que l'acheter. Par contre, une bagnole comme DriveNow, là c'est : je fais un trajet puis toi tu en fais un et dans ce cas si ça devient intéressant parce que je loue et je paye la proportion que j'utilise. Mais comme on en a discuté à la tout à l'heure, un téléphone, une fois par jour tu l'allumes et tu l'éteins du coup je ne vois pas très bien comment ça peut être avantageux. La conclusion de ces trois arguments-là est que je ne louerai jamais un téléphone.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder les photos suivantes de différents consommateurs. Selon-vous le(s)quel de ces consommateurs serait le plus enclin à louer un smartphone au lieu d'en posséder un ? Quelles seraient leurs motivations à chacun ? Pourquoi pensez-vous cela ?

Julian: Les premiers ça m'a fait penser à mon petit frère, récemment il m'a dit: J'aimerais bien acheter un MacBook Pro et un iPhone. Je lui ai dit : tu es mignon, tu n'as pas de boulot, comment est-ce qu'on fait ? et il dit : oui mais ça va le faire etc. puis on a beaucoup parlé et il commençait à échafauder des plans bizarres parlant d'abonnements etc. Quand tu n'as pas d'argent, comme je disais tout à l'heure, et que tu as envie d'acheter absolument un truc à €1000 alors tu vas aller actuellement vers une formule abonnement parce que c'est la seule manière de te permettre de l'acheter. En fait ça revient un peu au même que de faire un crédit pour acheter un téléphone et moi je trouve ça un peu dommage. Donc les jeunes, peut-être les parents auront la présence d'esprit de leur couper l'option, le feraient. Une parenthèse est que les entreprises font souvent ça avec des PC, ils louent les machines, parce que comptablement à partir de 2 ans ou 3 ans, tu

peux dire que ton PC est amorti. En smartphone actuellement la durée de vie est je crois de 7 mois ou 1 an et 7 mois, ce qui fait que pour le louer et changer régulièrement et toujours être à jour etc., j'ai un peu peur qu'avec les smartphones ça ne soit pas possible, tu dois changer trop souvent. Les gars dans les bois etc., je ne crois pas qu'ils loueraient un smartphone. Le banquier il peut se dire, ok c'est le smartphone de ma boîte, c'est ma boîte qui le loue pour moi et tous les X temps je change. Les entreprises, ok pourquoi pas et s'il démissionne il rend son smartphone, on le rend à l'entreprise et on en parle plus. Je dirais donc plus c'est deux-ci qui me font penser à des travailleurs, qui pourraient avoir un intérêt en lien avec les professionnels, mais dans le privé, je pense par exemple à ceux du dessous, ils ont un certain âge et ils vont aller prendre le modèle qui leur convient et surtout, gonflés de changer tous les X temps. Une jeune famille, je me verrais plutôt là-dedans, ces gars-là de nouveau, si je me mets à ma place, ça me ferait chier de tous les trois mois ou tous les ans devoir aller chez Proximus changer de téléphone, ça m'emmerderait à mort. Je dirais donc plus que c'est quelque chose soit pour les jeunes, parce qu'ils n'ont pas d'argent, soit pour des professionnels parce qu'ils ont peut-être envie d'avoir les dernières news, mais professionnellement tu as que besoin d'appeler, envoyer des messages et regarder des emails, tu n'as pas besoin d'avoir le dernier iPhone pour le faire.

Jeanne: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Julian: Si je décidais de louer un smartphone, je ferais parce que mon employeur proposerait ça dans mon pack salarial.

Jeanne: Auriez-vous quelque raison écologique de louer un smartphone ?

Julian: L'idée du téléphone que tu m'as montré, c'est de proposer des téléphone modulaires que tu loues et à chaque fois ils reprennent le téléphone, ils le démontent, ils y mettent les nouveaux modules, ils recyclent les précédents et puis il relouent et comme ça il ne changent pas le truc à chaque fois qu'ils le mettent à jour. L'avantage c'est que l'ancien téléphone revient à un endroit centralisé, maintenant si je reprends l'exemple des piles, ok il y en a plein dans la nature mais ça marche quand même pas mal. Donc je me demande si tu ne peux pas conscientiser les gens à ramener leur téléphone au bon endroit plutôt que d'essayer de le centraliser comme ça. D'autant plus que finalement tu ne vas pas toucher toute la population, du coup tu vas aller chercher juste une petite partie ou un petit segment qui va ramener son téléphone. Donc oui, c'est plus écologique qu'un système classique par contre pour que ça marche tu dois toucher suffisamment de monde et ça ce n'est pas sûr. Il faudrait faire des calculs là-dessus.

Jeanne: Considérez-vous que l'opportunité de changer régulièrement de smartphone est aussi une motivation pour louer un smartphone ?

Julian: non, pour les raisons que je t'ai données, pour moi il est un peu ce côté intime, aujourd'hui il commence à y avoir pas mal de normes contre l'obsolescence, moi le mien ça fait quelques années et tant qu'il marche je continue. Pour des raisons privées ça m'énervait de le louer. Mais je suis un mauvais exemple parce que mon téléphone professionnel est dans mon bureau, parce que ça m'énerve d'en avoir deux, d'avoir deux chargeurs, je n'ai jamais été aussi peu joignable que quand j'ai eu deux téléphones. Du coup, comme je n'en ai qu'un, mes trucs privés et professionnels se mélangent ce qui fait que ça me ferait chier de changer. Si je reçois un nouveau du bureau maintenant je vais faire la même chose et le mettre dans mon bureau. Du côté privé, c'est intimité qui fait que ça me ferait chier de changer tous les mois.

Jeanne: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Julian: Faux. Je suis un peu maniaque avec mes affaires, même si je suis très peu soigneux. Quand c'est loué où acheté c'est pareil, ça m'énerve de faire une griffe, ça m'énerve de faire un truc. J'aurais tendance à dire que quand c'est loué tu fais plus attention jusqu'à un certain moment où tu sais que ta franchise pour ta voiture se déclenche et donc voilà.

Jeanne: Avez-vous déjà loué un appartement ou une maison pour y vivre ou y séjourner en vacances ?

Julian: Oui.

Jeanne: A quel point étiez-vous concernée par le maintien et la durabilité du bien loué ?

Julian: J'étais concerné. Que ce soit à moi ou loué je dirais que c'est pareil, on fait vraiment super attention. Quand tu griffe le parquet, quand tu fais un mauvais trou dans un mur, c'est embêtant. Je ne m'en rends pas toujours compte à quel point en fait c'est pas grave, réparer un mur c'est facile et ça va vite. Donc oui, j'ai tendance à être soigneux que ce soit à moi ou pas moi.

Jeanne: Comment est-ce que votre comportement différerait de celui que vous avez envers votre propre maison ?

Julian: Mon comportement serait le même.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder cette image. Qu'en pensez-vous ?

Julian: Je trouve qu'elles sont assez similaires, ça me fait penser aux abonnements belges actuels: Tu payes €100 et tu as un téléphone et puis tu payes X par mois pendant X mois. A priori je ne signerai pas iPhone, pour la marque, ce n'est pas du tout mon truc. A priori, depuis l'expérience que j'ai, j'irais avec Huawei parce que je vois ici les 128 Go, c'est un des éléments importants pour moi. Il y a aussi l'aspect prix, je n'ai pas besoin de faire des photos de dingues ou des trucs compliqués, à priori j'irais avec celui-là côté rapport qualité-prix, de ce que je connais, mais je trouve que les trois autres offres sont très similaires.

Jeanne: Quel sont, selon vous, les avantages et désavantages de ces offres ?

Julian: Huawei, c'est le seul qui met les Go en avant du coup c'est un élément que j'irais comparer avec les trois autres et vu qu'il le mettent il est probablement meilleur à ce niveau-là, donc ça c'est un avantage que je vois. À part ça pour l'inconvénient, un truc qui m'énerve c'est le côté X euros par mois. Je crois qu'il faut faire les calculs correctement mais ça fait quand même cher ton téléphone. €15 par mois pendant 36 mois ça te fait €450 plus €100 ça fait €550 à ton téléphone, je trouve que ça fait quand même un bon porte-avion.

Jeanne: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Jeanne: Je vous invite à regarder cette offre d’une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Julian: On retouche à ce qu'on discutait la tout à l'heure, une trottinette je vais la prendre parce que j'en ai besoin maintenant et puis je m'arrête, mais mon téléphone j'ai pas envie de le prendre maintenant, de regarder mes sms et puis de te le donner parce que c'est toi le prochain locataire. Je crois qu'il y a déjà ça à prendre en compte. J'avais un peu analyser ce sujet récemment mais €1 pour la prise en charge + 15 cents par minute, donc pendant la durée de mon utilisation je vais payer mon truc et après j'arrête de payer parce que je l'utilise pas. Donc ce que tu m'as montré au-dessus, quand je dors je suis en train de payer mon téléphone. Je ne sais pas si « plus propre et plus économique que le covoiturage » est un bon argument. Je pense que si tu dois te balader entre deux endroits et tu n'as pas le temps de marcher où tu n'as pas envie, tu prends la trottinette et tu roules, mais tu vas pas vraiment le faire parce que c'est plus écologique ou économique, je crois pas que ça va être ça l'argument principal des gens parce que sinon tu prends ton vélo.

Jeanne: Suivant le type d’offre de la question précédente : au lieu d’acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l’utiliser (payer-par-minute d’utilisation) ?

Julian: Moi je crois que oui je le ferais. Je ne sais pas si je le ferais à long terme mais ça m'amuserais de le faire pour essayer changer un peu le côté intimité avec le smartphone, c'est-à-dire que je ne suis pas spécialement dans une mentalité près des sous mais il y en a qui pensent tant que je paye je fais mais d'autres vont penser je m'arrête de payer dès que je peux, comme avec les taxis, on s'arrête souvent avant le rue. Je crois que ça ferait du bien un peu de se dire le premier mois j'ai une facture de X, en se disant en fait en faisant un peu plus attention et en regardant moins souvent, peut-être tu pourrais arriver à une facture d'Y, qui la deviendrait moins cher que l'acheter et ça me ferait un vrai changement de comportement qui je crois serait sain pour ma vie. Je ferai donc un test comme ça pendant six mois. Si après six mois je vois que je n'arrive pas à changer mon comportement ou que j'en ai pas envie, je referais mon calcul et je repasserais peut-être sur mon ancien. Mais je trouverais ça un truc intéressant.

Jeanne: Quels sont les avantages et désavantages d’un tel service, selon vous ?

Julian: La difficulté pour l'utilisation à la minute c'est que ça fonctionne uniquement pour l'abonnement, parce que le hardware, pendant que je ne l'utilise pas il y a pas quelqu'un d'autre qui peut utiliser, je crois. Sauf si via le Cloud il y a des smartphones virtuels ou tu te connectes mais je ne sais pas trop comment ça marcherait. Avec la trottinette, quand j'ai fini de l'utiliser, je paye et quelqu'un d'autre pour rouler avec mon hardware. Donc là il y a des avantages économiques pour la société.

Jeanne: Quels freins imagineriez-vous émerger quant à l’implémentation de ce type de modèle “payer-par-minute d’utilisation” pour les smartphones auprès de la population ?

Julian: C'est marrant parce que je me demande si avec les téléphones, il ne faudrait pas segmenter les canaux de distribution, c'est-à-dire un des freins pour moi ce serait les clients professionnels. Un professionnel il ne va pas te louer à la minute, il veut que ton employé soit disponible H24, que le mec dès qu'il reçoit un email même à 3h du matin il le lit sur son téléphone, donc là je ne vois pas la location de machine parce que le gars doit avoir un accès permanent, je vois donc plus une limite à ce niveau-là. Par contre, ce qu'on disait la tout à

l'heure, les jeunes je ne les vois peut-être pas louer des téléphones, mais payer par minute pourrait être pas mal. Les jeunes cherchent beaucoup de wifi, je ne sais pas si ça ce serait payé à la minute aussi. Même pour les jeunes, en tant que parents je leur dirais : tu as ce système-là, tu fais ce que tu veux, voilà ton budget par mois. Donc moi je verrais entrer un frein au niveau des vieilles personnes, au niveau des professionnels. Je dis vieilles personnes parce que quand je pense à mes grands-parents, ils ont plus une mentalité à économiser un peu mieux chaque euro et du coup ils vont jamais te l'allumer le téléphone. En plus c'est un truc un peu complexe de se dire que chaque fois que tu déverrouilles tu payes. Il y a aussi un désavantage du côté où tu te sens un peu lié et tu te sens un peu moins propriétaire du machin et donc si tu loues ton téléphone, ce qu'il y a dessus, c'est à toi ou pas ? Donc là il y a aussi une question à se poser. Comme frein, il faudra rassurer les gens là-dessus, sur le côté intimité. Les parents ça ne marchera pas je crois et est vieilles personnes non plus.

Jeanne: A quel public ce genre de service vous semblerait le plus justement adressé ?

Julian: Moi, je crois que ce serait pour des gens qui veulent un peu changer de mode de consommation. Moi honnêtement, je l'essayerais, pour le côté de me dire : si je me comporte comme ça, quel est l'effet. Je crois que j'y arriverai parce que j'ai un mode de consommation de mon smartphone un peu différent des autres, donc je crois que j'arriverai à changer et ce serait intéressant pour moi.

Jeanne: Que diriez-vous si nous vous propositions de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur/prestataire de l'offre.

Julian: Je ne comprends pas bien pourquoi on veut que le téléphone n'appartienne pas à la personne, parce que ce ne sont pas des biens qui coûtent très cher donc ce n'est pas compliqué qu'ils appartiennent à la personne. Pour moi là où ça rapporte c'est au niveau de l'utilisation du téléphone, et là alors c'est le modèle que j'ai actuellement : Je me suis pris un pack par mois assez élevé, j'ai tout illimité, enfin presque tout, et c'est déjà ma situation actuelle. Moi je ne le ferais donc pas pour la question d'intimité que j'ai mentionnée tout à l'heure et parce que je n'ai pas cassé mon téléphone depuis X temps, j'en ai pas mal pétés quand j'étais plus jeune mais là ça va mieux, je n'ai pas d'intérêt à aller chercher ce type de partenariat. Pour le côté consommation par contre là ça m'intéresse.

Jeanne: Quelles conditions devraient être respectées pour que vous vous tourniez vers ce type d'offre ? Quels services/possibilités devraient être inclus dans ce type d'offre pour qu'elle soit intéressante pour vous ?

Julian: Il y a le problème de remplacement du hardware quand c'est pétié, même si c'est de ma faute. Je crois que c'est l'élément principal qui fait qu'aujourd'hui c'est pénible les garanties avec le téléphone. Éventuellement aussi pouvoir changer tous les trois ans et avoir le nouveau, un peu comme les voitures, c'est cool d'avoir la nouvelle bagnole.

Jeanne: Que pensez-vous de la perte de la possession de votre smartphone dans ce modèle de vente ?

Julian: Le smartphone en tant que tel on s'en fout. Le problème c'est les données qui sont stockées aujourd'hui sur le téléphone du coup il faut tout taper en cloud et le cloud doit t'appartenir, alors dans ce cas-là c'est ok. Moi ce qui m'énerve un peu c'est que ça se griffe facilement, ça tombe facilement, ça m'énervait d'avoir des discussions à la mort moi le nœud avec le fournisseur tous les X temps. Il y a ça et surtout les données je trouve, ça c'est assez touchy, que le hardware lui appartienne c'est une chose mais les données doivent-être à moi.

Jeanne: Comment percevriez-vous une personne ayant un smartphone + abonnement téléphonique sous ce type de modèle ? Quelle image est-ce que consommateur te renvoie ?

Julian: J'hésite entre le côté consommateur, ça me fait penser un peu aux voitures de leasing: tu roules dans des grosses bagnoles, souvent tu vas chercher un peu plus haut que ton budget et ce que tu aurais pu acheter toi-même, tu vas changer tous les X temps, consommer comme un malade parce que tu as la carte essence, je crois que c'est des modèles qui sont intéressants pour des consommateurs d'un point de vue très égoïste mais qui globalement ne sont pas hyper brillant d'un point de vue global. J'aime assez bien cette idée de payer pour ce que tu consommes, comme la taxe le kilométrique pour les camions, je trouve que c'est quelque chose qui est plus rationnel et qui convient mieux, comme la trottinette et les bagnoles, ça me convient plus que le modèle all-in. En fait ça me fait penser à ça, ça me fait penser à un Club Med.

Jeanne: Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ?

Julian: Oui, mais ce qui est intéressant dans la discussion, tu as montré plusieurs modèles et j'espère ne pas trop m'être emmêlés les pinceaux mais je crois que certains modèles correspondent à certains profil de la population. Quand on parle du côté travailleur, mon téléphone professionnel, je sais que Résultance a fait le choix de tous les acheter mais je trouve que ça a du sens, comme les bagnoles, d'avoir un espèce de package dans lequel tu aurais tout ce qui est téléphonie et connectivité : PC, téléphones etc. en location, on te le change tous les X temps, tu as tout ce qui est garanties. Ça pourrait être pas mal. Je crois de nouveau que c'est viable pour certaines catégories de la population mais que cette offre-là ne se positionne pas toujours sur les tendances dans le fond. Je crois qu'il y a un vrai shift pour tout ce qui est software, utilisation occasionnelle et éventuellement en formation, d'avoir des abonnements plus à la location. Par contre pour tout ce qui est peu cher et consommable, on n'y est pas encore.

Jeanne: Oui, du coup on a parlé de différents services, allant de la réparabilité ou de rendre son smartphone en fin de vie, jusqu'à un truc plus extrême qui est le pack de la téléphonie. Avez-vous quelque chose à ajouter à notre dialogue ?

Julian: Non.

Jeanne: Ok oui génial, un tout grand merci pour votre temps.

Appendix 12: Interview consumer 3: Mathilde Pouppez

Auriane: Bonjour Mathilde, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Auriane Lannoy, je travaille actuellement

sur mon notre mémoire et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur mon sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais vous parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Auriane: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Mathilde: Oui.

Auriane : Lequel ?

Mathilde: Le Samsung J 2017.

Auriane: Qu'en pensez-vous ?

Mathilde: Je suis très contente il fonctionne bien. La batterie tient bien, je l'ai depuis un an et demi, et pour l'utilisation que j'en fais il remplit ses taches, il est peut-être un peu grand.

Auriane: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Mathilde: Plus ou moins, parce que j'essaie de contrôler un peu mais je dirais que je dois le regarder une fois toutes les heures en tout cas.

Auriane: A quelle fin utilisez-vous principalement votre smartphone ?

Mathilde: Communication : téléphone, message ; Paiements de plus en plus ; achats online et lecture de l'actualité, et appareil photo.

Auriane: Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ?

Mathilde: C'était il y a je pense un an et demi, en septembre 2017.

Auriane: Quels étaient les motifs du changement ?

Mathilde: Mon autre téléphone ne fonctionnait plus, la batterie a gonfle je ne savais plus le charger. Il ne vendait plus de batterie adaptée. C'était un Fairphone il ne vendait plus de batterie, parce qu'il ne le produisait plus.

Auriane: Où avez-vous acheté votre smartphone ?

Mathilde: C'est un peu particulier. C'est le smartphone de boulot de mon mari. En fait il a un budget smartphone et donc dans un catalogue il peut choisir c'est vrai que je ne sais pas s'il a le droit de le faire. Donc j'ai un smartphone que lui ai reçu de la boîte. Et après quand son téléphone actuel a lâché, il l'a remplacé par un autre parce et toutes mes données étaient sur celui que lui m'avait donné.

Auriane: Et tu serais intéressé par un système qui permet de transférer données facilement ?

Mathilde: D'un téléphone à l'autre oui en fait ce que je fais mais c'est Antoine qui le fait : j'ai une grosse carte SD sur laquelle je mets tout. C'est que j'ai fait quand mon Fairphone est mort. Antoine avait un collègue qui avait le même téléphone. On a mis ma carte dedans et on a tout transféré sur la carte SD.

Auriane: Comment avez-vous acheté votre smartphone ?

Mathilde: Celui-ci il était neuf.

Auriane: Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ?

Mathilde : Quand j'ai choisi celui-ci... Je pense que j'aurai d'autres critères aujourd'hui. Quand j'ai choisi celui-là il y avait la solidité, l'appareil photo, la mémoire, la capacité de stockage et le critère que je voulais garder parce que j'aurai acheté un smartphone c'est la durabilité. L'origine de matériaux m'apporte énormément aussi. À ce moment-là le Fairphone avait doublé de prix. Et c'était du budget que j'étais prête à mettre dans un téléphone.

Auriane: Et c'est quoi ton budget?

Mathilde: Mon budget... c'est difficile à définir mais je dirais que 300 € on rentre dans une gamme qui tient la route un certain temps.

Auriane: Alors tu me disais que aujourd'hui tu aurais d'autres critères...

Mathilde: Aujourd'hui j'aurais justement un critère supplémentaire qui est le rayonnement des ondes. Je ne sais pas quel est le terme exact mais les émissions d'ondes, la question de la santé me préoccupent.

Auriane: Est-ce que tu as une idée si l'effet des ondes a été prouvé comme étant un néfaste pour la santé?

Mathilde: Je n'ai jamais lu d'articles scientifiques là-dessus mais je suis certaine qu'on a pas assez pris assez de distance sur le produit téléphone, wifi, 3G etc. Et donc je pense vraiment que cela a un impact sur la santé. Maintenant je n'ai pas de stats mais je suis sûr que ça a impact sur la santé. D'ailleurs c'est pour ça que j'essaie maintenant de limiter mon utilisation, de ne pas le mettre trop près des enfants.

Auriane: Quelles sont tes motivations sont fondamentales lorsque tu achètes un smartphone?

Mathilde: Je n'ai pas de conviction spécifiques par rapport à l'usage du smartphone maintenant je pense que c'est difficile d'être au même niveau de communication que les gens qui m'entourent si j'en ai pas. Donc ça c'est le premier point. Et puis le côté pratique de toutes les applications comme je disais de paiement, actualité, lecture du journal, vidéos et cetera. Donc je pense qu'il y a un côté pratique divertissant et communication avec les proches.

Auriane: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... »

Mathilde: Un moyen de communication.

Auriane: A quel point vous sentez-vous connecté(e) à votre smartphone ?

Mathilde: Si on parle en termes de « attaché émotionnellement » la seule chose pour laquelle je serai triste si mon smartphone ne s'allume plus c'est les photos qu'il y a dessus c'est pour ça que j'utilise ce système de carte SD ou le Cloud.

Auriane: A quel point vous sentez-vous dépendant(e) de votre smartphone ?

Mathilde: C'est une question que je me pose de plus en plus. Je pense que je suis assez dépendante mais il m'arrive quand je ne dois pas contacter quelqu'un, d'oublier de l'allumer. Je l'éteins d'office le soir ou je le mets en mode avion. J'espère que ça équivaut en termes de démission d'ondes à l'éteindre. Je pense que j'ai une certaine addiction smartphone mais encore contrôler pas démesurée. Mais que j'essaie de diminuer.

Auriane: Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il ?

Mathilde: Je dirais que c'est un copain. Plus une connaissance mets-moi qu'un ami.

Auriane: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Mathilde: Oui je ne pouvais plus l'utiliser parce que l'écran était ne répondait plus. C'était encore mon Fairphone. Donc j'ai contacté l'entreprise je leur ai envoyé ils m'ont remplacé l'écran.

Auriane: Et ça vous a paru éternel ? ça a duré du temps ?

Mathilde: Non j'ai trouvé que ça se fait de manière assez naturelle. Ça n'a pas été tellement long. En tout cas c'est en terme de semaine pas en terme de mois. C'était genre 3 semaines 4 semaines maximum.

Auriane: Est-ce que tu as déjà réparé ton téléphone toi-même ? De plus, le Fairphone se vend comme étant réparable avec un score de 10 / 10 sur iFixit...

Mathilde: L'écran, il fallait remplacer l'écran donc non. Mais effectivement on avait regardé. Et alors sur la batterie qui à clamecé sur la fin. On a essayé de trouver des batteries nous-même mais il fallait juste la remplacer par réparer quelque chose. C'est à chaque fois de remplacement. Donc je ne l'ai pas réparé on a essayé plutôt de trouver par nos propres moyens des solutions.

Auriane: Est-ce que les marques de smartphone elles-mêmes (telles que Samsung, Huawei...) offrent/devraient offrir ce type de service ?

Mathilde: Oui je trouve ça important. Je suis tout à fait pour.

Auriane: Et donc pourquoi plus des marques des réparateur indépendant ?

Mathilde: Ça peut être les deux mais c'est vrai que si la marque le fait on n'est plus dans une continuité du device qui peut peut-être intéressante pour la longévité. Et pour mon arrêt ordinateur par exemple j'ai dû remplacer le câble de batterie et ce n'était pas de la marque de l'ordinateur ça n'a pas posé de problème à l'utilisation. Mais je suis pour que le producteur fasse en sorte que ce soit possible de réparer son device.

Auriane: Et pourquoi fondamentalement est-ce que la réparabilité c'est important pour toi?

Mathilde: C'est mieux de pouvoir garder le même téléphone que de devoir j'ai un téléphone qui marche encore en partie. Et en racheter un autre. Car je suis contre la surconsommation.

Auriane: Et qu'est-ce qui te dérange dans la surconsommation?

Mathilde: Ne pas utiliser les produits jusqu'à dans leur totale capacité, et de les remplacer par de nouveaux produits et les jeter alors qu'il y a sans doute encore 75 % ou en tout cas une proportion du produit qui peut continuer à vivre. Ça c'est factuellement. La raison pour laquelle je suis contre c'est qu'est-ce qu'on fait du téléphone qu'on n'utilise. Souvent, il reste dans un tiroir on se rend compte qu'on les accumule et on les jette. Où on les donne. Il y a une campagne de récupération de téléphone mais j'en ai encore quelques-uns dans un tiroir. C'était des téléphones qui étaient soit réparés soit renvoyés. J'avais un téléphone qui ne fonctionnait plus pour ce dont je l'utilisais. Il acceptait plus mon l'application bancaire celui-là je l'ai donné à une amie. Elle a utilisé jusqu'à la fin de sa vie. Et puis je n'ai pas eu un nombre de téléphone énorme non plus. Ça c'est mon 4e. De type smartphone, pas les Nokia "snake" (rires). La surconsommation je suis contre d'un point de vue de pollution de déchets qui reste dans la nature.

Auriane: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits "modulaires".

Auriane: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Mathilde: le Fairphone est considéré comme modulaire. Effectivement il y a une petite vidéo avec des blocs de couleur. Donc oui j'en ai entendu parler. Maintenant j'ai eu un Fairphone le 1. Je n'ai pas trouvé ça si évident en tant que non bricoleuse d'aller chipoter et regarder comment ça fonctionne par peur de tout casser. Heureusement j'ai un mari qui est bricoleur qui regarder ça pour moi.

Auriane: Donc pour toi c'est important d'avoir un téléphone qui est facilement déclipable s'il est modulaire?

Mathilde: Si ça ne se déclipse pas quand il tombe et qu'il reste solide je pense que en tout cas moi ça m'intrigue. J'ai essayé d'avoir un téléphone du style de pouvoir remplacer une pièce ou une autre de manière vraiment facile vu que je n'y connais rien en électricité en petite pièce électronique.

Auriane: Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos du produit ?

Mathilde: Ce que j'ai trouvé bien, ce qui m'a parlé dans le Fairphone c'est que c'est social. C'est plus l'origine des produits qui m'a parlé que le côté réparable. Pas de travail des enfants, ne finance pas des conflits armés et cetera. Donc ce n'est pas le côté réparable tu m'as attiré vers le Fairphone. Mais effectivement j'avais conscience qu'il était censé être plus facilement réparable. Ceci dit je n'ai pas trouvé que ça s'est avéré réellement facile quand j'étais confronté au problème. Je m'attendais à quelque chose de plus intuitif pour quelqu'un qui n'a aucune connaissance dans ce genre de device. C'est peut-être un manque de curiosité mais comme je disais tout à l'heure, le téléphone à un usage fonctionnel et je n'ai pas du tout envie de commencer à chipoter tant qu'il fonctionne.

Auriane: Et pourquoi tu n'as pas suivi avec le Fairphone 2?

Mathilde: Parce que quand je me suis renseignée pour remplacer mon téléphone le Fairphone avait doublé de prix. Le prix m'a freinée. J'avais une connaissance qu'il avait et qui disait qu'il était bien mais de nouveau la batterie ne suivait pas toujours, il y avait des défauts. J'étais prête à prendre les défauts mais pas pour ce prix-là.

Auriane: Mise à part la réparabilité des produits vois-tu une autre valeur ajoutée au fairphone?

Mathilde: Je trouve que par rapport à ce point-là c'est que ce publicité décrit que nous devons prendre en compte comme preuve. J'aimerais qu'on prouve que ce soit des produits qui ne sont pas composés d'éléments extraits de pays discriminés. Ils le disent donc je les crois parce que je ne vois pas le mal partout mais quand on me disait « est-ce que tu en es sûre ? » Et bien non on n'est pas sûr. Il faut en plus ne pas tout faire par la négation : « on ne vient *pas* de pays en conflit », « les composants ne viennent *pas* du travail des enfants ». Et par contre d'où ils viennent ça on ne sait pas très bien. Moi c'est un peu ce gap là qui me dérange.   a c'est aussi une des raisons pour laquelle je n'ai pas opté pour le Fairphone 2. Il y avait aussi le fait que le Fairphone au final je ne l'ai pas tenu très longtemps il y avait encore une immaturité dans le produit. Je connais aussi trois autres personnes qui ont eu un Fairphone et qui ne l'ont pas gardé très longtemps parce que, pour une personne, la capacité de stockage était pleine. Et un moment donné il a lâ  ch   et donc elle est passée de nouveau à l'iPhone.

Mathilde: Le fait qu'il n'y ait pas d'obsolescence programme est en fait aussi en fait un critère qui m'importe lors de l'achat d'un smartphone, j'ai oublié.

Auriane: Et comment te positionnerais-tu face aux produits dit futur proof? Est-ce que   a acheter un bien dont la capacité totale n'est pas utilisée à 100 % au moment de l'achat ?

Mathilde: Non ça me dérangerait pas personnellement tant que je peux utiliser tout ce dont j'ai besoin le moment où je l'achète. Si les applications que j'utilise au moment où j'achète le téléphone fonctionnent bien et normalement, mais qu'on vous laisse en espace libre ça ne me dérange pas.

Auriane: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Mathilde: Ils sont pas vouées à la décharge parce que les smartphones pourraient être démembrés pour être recyclés et réutilisés. En tout cas certaines pièces.

Auriane: Et donc mise à part la décharge, connaissez-vous d'autres options de fin-de-vie que vous trouveriez mieux ?

Mathilde: Il y a le reconditionnement, y a l'utilisation telle quelle du téléphone qui n'est plus utilisé par une certaine personne mais qui peut être utilisé par quelqu'un d'autre. Et aussi le reconditionnement des matériaux utilisé plutôt que des nouvelles pièces en soi. Je ne sais pas si c'est faisable mais à voir.

Auriane: Comment percevez-vous les offres de reprises de smartphone, ou les vendeurs vous font une réduction sur votre prochain achat, en échange de votre ancien smartphone ?

Mathilde: Je trouve ça bien dans la mesure où on sait ce qui advient des téléphones qui sont ramener. Est-ce qu'il est les réutiliser est-ce qu'il et jette. C'est une question de transparence du vendeur... Je dirais que je trouve ça bien aussi dans la mesure où on ne conditionne pas forcément le deuxième achat. Tu peux prendre n'importe quel téléphone avec cette réduction où est-ce qu'uniquement valable pour les téléphones en haute gamme ?

Auriane: Feriez-vous l'effort de ramener votre smartphone usagé sans la réduction sur votre prochain achat ?

Mathilde: Je pense que ça ferait bouger les gens. Parce que les gens ne bougent pas d'eux-mêmes. J'ai donné un téléphone j'en ai encore un qui casse et je ne sais pas comment faire effectivement... Je ne suis pas forcément consciente que les vendeurs reprennent les téléphones donc ce serait important de rendre ça plus connu au public. La réduction peut-être un moyen d'informer au consommateur que les revendeurs reprennent les téléphones. Je pense que c'est pas un motivation importante.

Auriane: Quelles autres motivations pourriez-vous avoir d'aller rendre votre smartphone ?

Mathilde: Moi j'ai fait savoir ce qu'il advenir du téléphone que je ramène, ce qu'on peut faire avec le téléphone en deuxième vie suffirait largement à ce que je donne mon téléphone. Savoir qu'il va les réutiliser, reconditionner ou quoi en soi me motiverait. Là je ne jette pas parce que je ne sais pas vraiment où le jeter. Oui à la décharge mais j'ai l'impression qu'il y a quelque chose d'autre qui pourrait être fait mais je ne sais pas quoi, je ne sais pas où.

Auriane: Est-ce que tu penses que la reprise de smartphones aurait un effet bénéfique son environnement ou pas spécialement?

Mathilde: Sur l'environnement *in fine* j'en suis pas certaines parce que selon moi c'est plutôt la manière de consommer qui devrait être revue et qui doit changer plutôt que ce qui est fait après avec le téléphone. Mais ça pourrait montrer à certains consommateurs que leur téléphone n'est pas vraiment en fin de vie, qu'il n'est pas vraiment cassé il est réparable, et ça les motiverait peut-être continuer à l'utiliser plus longtemps que la durée moyenne actuelle. Donc je pense que environnementalement ça n'a pas énormément d'impact mais il faut plus jouer en amont.

Auriane: Et est-ce que tu penses qu'il y a moyen de jouer en amont?

Mathilde: Bah oui je pense c'est de l'« awareness », c'est l'éducation, c'est de la motivation. C'est faire prendre conscience aux gens que c'est polluant une fois qu'on l'utilise plus où que

c'est polluant parce que ça a été produit. Et vu que c'est très polluant à la production mieux vaut le garder le plus longtemps possible pour ne pas en consommer, un maximum.

Auriane: Et comment penses-tu que les grosse entreprise telle que Apple ou Samsung qui vivent de ça, de la surconsommation, réagiraient?

Mathilde: Je suis sûr que ces entreprises mettent de de l'obstacle à l'information. Mais je pense que cette information là et l'information sur la santé devrait beaucoup plus accessible est partagé. Et arriver spontanément sous les yeux du consommateur. Ce n'est pas forcément au producteur de téléphone de le dire quoi que on pourrait arriver à un stade où on demanderait au producteur plus de transparence Sur ces produits. Moi dans mon boulot à la banque on a des obligations d'information hyper précises par rapport au produit qu'on vend et je ne vois pas pourquoi ce serait applicable aux banques et pas aux producteurs de téléphone. Ça devrait être un droit du consommateur. Quand tu regardes l'alimentation par exemple les réglementations quant à l'information sont beaucoup plus strictes. Le droit du consommateur d'être conscient de ce qu'il consomme réellement est important et pourquoi dans un produit plus que dans l'autre ? On sait que ça a un impact sur la santé mais ce n'est pas spécialement représenté pour les smartphones. On ne sait pas dans quelle mesure, on ne sait pas comment, et justement c'est ce manque de connaissances qui devrait être comblé ou en tout cas recherchée. Pour pouvoir conscientiser un maximum le consommateur sur son mode de consommation et sur ce qu'il consomme, sur ces manières d'interagir avec le produit

Auriane: Est-ce que pour toi être propriétaire d'un smartphone est important?

Mathilde: Plutôt que d'emprunter par exemple?

Auriane: En gros là on va faire le leasing et la location de téléphone. ET en quoi la notion de propriété t'affecte vis-à-vis de ce genre de modèle ?

Mathilde: J'ai jamais pensé utiliser un smartphone autrement que le considérer comme le mien. Et je pense qu'un système de leasing ne me retire ça pas ce sentiment. Parce que de toute façon à la fin du leasing soit tu deviens propriétaire de ton téléphone soit il a été utilisé et tu le rends. Par contre ce que je reproche un petit peu à ce système de leasing c'est que ça pousse à la consommation. À partir du moment où tu as un téléphone en leasing regarde pendant un certain temps et après tu changes de téléphone alors que ton téléphone fonctionne encore très bien pour en prendre un autre. Donc finalement la production de téléphones ne serait pas amoindrie. Ça devient intéressant si la fin de vie et aussi reprise dans leasing. Souvent dans ce genre de modèle le début de vie ça va très bien, le milieu de vie ça va encore parce que on trouve des gens qui sont encore prêt à utiliser ces produits donc fonctionne plus ou moins bien voilà mais la fin de vie c'est là que ça devient compliqué : quand la batterie ne tient plus, quand la capacité de stockage devient restreinte et cetera. Il y a un moment où cette partie-là ne sera pas forcément résolue.

Auriane: Et tu ne penses pas que l'entreprise de leasing serait en plein air conditionné ses produits leur donner une seconde vie?

Mathilde: Peut-être qu'il donnerait des longévités d'usage plus grandes au téléphones mais est-ce que la consommation du nombre de téléphone ne serait pas identique au supérieur? Moi je pense sincèrement que la solution c'est d'éduquer les gens et conscientiser les gens à une réalité

qu'on ne connaît pas encore à savoir la pollution réelle que ça fait, l'impact réel sur la santé et sans doute d'autres facteurs auxquels je ne pense pas maintenant.

Auriane: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Mathilde: Je le ferai pour ne pas devoir le jeter et parce que je sais que la personne qui me loue le smartphone redonne une fin de vie ou une deuxième vie à ce téléphone. Ça c'est les raisons après des conditions.

Auriane: Et c'est dans quoi ces conditions?

Mathilde: Qu'il soit encore tout à fait en état de fonctionnement. Je ne sais pas trop pas dire et que je puisse encore évoluer avec un certain temps avant qu'il devienne obsolète complètement.

Auriane: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Mathilde: Non. Je me comporte de la même manière avec mon téléphone que je le loue ou que je le paye en cash en une fois. On est peut-être un peu attentif au produits loués par rapport au produit qu'on achète. Quand on achète un téléphone on prend comme les garanties pour le faire durer matériellement le plus longtemps possible. Je ne suis pas la plus soigneuse avec un produit mais j'en prendrai peut-être plus soin parce qu'il y a une obligation de retour dans un certain état qui est raisonnable. Toutefois ça m'agace quand il s'abîme. C'est un produit que je n'ai pas envie de remplacer tous les X temps.

Auriane: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Auriane: Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Mathilde: Je trouve ça très bien c'est vrai que moi mon téléphone je l'utilise aussi pour ce type de service là. Par ça je veux dire pas spécialement uniquement les trottinettes en libre-service tout ce qui est transport et genre de chose. Pour le transport je vérifie les horaires et tout ce genre de chose. Après en ce qui concerne l'attrait pour ce genre d'offre de paiement j'ai déjà réfléchi et je trouve ça cher. C'est vrai que c'est une manière de limiter l'utilisation superflue mais en même temps je trouve ça assez confortable de pouvoir utiliser quelque chose manière illimité sans se dire « je paye dès que j'utilise ».

Auriane: Suivant le type d'offre de la question précédente : au lieu d'acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l'utiliser (payer-par-minute d'utilisation) ?

Mathilde: Moi je serai pas du tout intéressé par ce type d'offre pour mon téléphone. C'est vrai qu'après réflexion c'est peut-être aussi de dissuader certains de l'utiliser à outrance. Et dans un premier temps je devrais vraiment y réfléchir avant de passer le pas. Je préfère payer plus et avoir un forfait illimité et de gérer moi-même l'utilisation du device. Moi personnellement je

ne me qualifierais pas comme quelqu'un qui a besoin de gestion de consommation de smartphone.

Auriane: Quels freins imagineriez-vous émerger quant à l'implémentation de ce type de modèle "payer-par-minute d'utilisation" pour les smartphones auprès de la population ?

Mathilde: Est-ce ça marche vraiment? C'est ça la question qu'il faut se poser. Les trottinettes c'est utilisé pour trajet très court parce que sinon c'est très cher problème avec les smartphones c'est que ce n'est pas le cas. Genre le smartphone au contraire c'est un objet quotidien si on veut que la trottinette devient un objet quotidien il faudrait changer de système parce que là j'implique que je pense que ce système de payer utilisation n'est pas adéquat pour les smartphones.

En ce qui concerne les freins je pense que déjà la point de vue vie privée, faut vraiment avoir un consentement fort de la personne qui réalise réellement quand je suis on se voir quand est-ce qu'il combien de temps, on suit son utilisation. Moi j'ai un peu l'impression que ce serait considéré comme un retour en arrière. Peut-être que ce serait nécessaire pour compenser les excès d'aujourd'hui.

Auriane: Que diriez-vous si nous vous propositions de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur/prestataire de l'offre.

Mathilde: C'est pas en train de se développer là. Moi les aléas de l'utilisation du téléphone tel que le besoin de réparation d'entretien et cetera ne me dérangent pas. Ça fait partie de la vie quoi d'avoir des petits couacs. Si ça existe, je regarderai pour m'informer et d'un point de vue budget qu'est-ce que ça coûte. Et si c'est payer plus pour me faciliter la vie je ressens pas encore le besoin maintenant. C'est vrai que le besoin qui pourrait être créé de par leur apparition. Aussi les entreprises réalisent que le téléphone est devenu une nécessité dans notre vie. Et donc le fait que les smartphones meurent vite ça leur fait de la production en plus c'est de me des revenus en plus. Donc à priori d'un point de vue purement économique je ne vois pas ce que les entreprises feraient avec ce genre de modèle. Est-ce que l'entreprise ont une volonté de rentrer dans l'impact écologique ou pas j'en doute. Je ne suis pas du tout convaincue de l'engagement de ces acteurs-là dans ce débat-là donc si ce n'est que pour une question de confort du consommateur je ne trouve pas ça la meilleure solution. Après, si les producteurs s'engagent dans cette voie là en mettant comme argument que cela permettrait une durée de vie plus longue et déterminée des smartphones. Si ce modèle permettrait de vous garantir cela--- Communication sous forme de service aurait dû sens selon moi si elle implique donc une diminution volontaire de l'obsolescence programmée. De plus je ne vois pas comment gérer la position des Telecom et des entreprises et comment se consacrer la communication sous forme de service parce que les entreprises productrices de téléphone sur international. Les opérateurs sont nationaux et respectent donc une législation nationale qui est différente à chaque pays je ne vois pas bien comment on pourrait cumuler ces choses-là.

Auriane: Ok génial, un tout grand merci pour votre temps.

Appendix 13: Interview consumer 4: Coline Questiaux

Auriane: Bonjour Coline, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Auriane Lannoy, je travaille actuellement sur mon notre mémoire et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur mon sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais vous parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Auriane: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Coline: Oui. J'ai un smartphone seulement depuis 9 ans au cours de l'année passée. Toute ma vie d'avant j'ai vécu avec la vieille brique Nokia. Avec vraiment zéro fonctionnalités à par SMS les appels. Et ça fait presque ça me permettait de rester vraiment fort détacher des réseaux sociaux. Je ne perdais pas mon temps sur mon smartphone, je ne suis pas du tout le genre de personne qui va le laisser sur la table pour le repas ou ce genre de chose. Pourquoi j'ai changé ? Parce que j'allais partir à l'étranger examen absolument besoin de la 4G. Pour me repérer pour avoir accès à l'information avoir des nouvelles de mes proches et cetera. Rentrer en Belgique je n'ai pas fait le changement inverse de revenir vers la brique Nokia vu que j'avais fait l'investissement autant l'amortir. Tant qu'il ne casse pas je n'ai pas envie de changer de téléphone.

Auriane : Lequel ?

Coline: C'est un Huawei basique. Il ne m'a pas coûté 1000 € c'est vraiment des fonctionnalités de base. Peut-être 150 à 200 €.

Auriane: en êtes-vous satisfait?

Coline: Oui tout à fait, moi je trouve bien pour l'utilisation que j'en fais après je ne suis pas une technophile. Par conséquent je n'ai pas besoin de truc super pousser. À mon avis j'utilise maximum 5 applications différentes par jour. Toujours les mêmes. Ce qui me dérange vraiment par contre et quand j'ai été l'acheter et je n'avais vraiment pas le choix. C'est la taille je trouve que c'est énorme. Personnellement je trouve que c'est difficile à faire rentrer dans une poche. Après je trouve mon smartphone trop grand mais ils ne font pas de téléphone plus petit. J'avais déjà choisi le plus petit de la gamme.

Auriane: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Coline: Je sais pas j'ai lu une étude qui disait que les gens utilisaient leur smartphone et le regardaient des 40 à 50 fois par jour. Je ne pense vraiment pas être à ce niveau-là. Mais si ça se trouve c'est inconscient et je ne me rends pas compte. Après je sais que je ne l'utilise quasiment que pour me mettre en contact avec les gens, en plus des applications type Messenger WhatsApp. Je ne regarde pas spécialement mes mails sur mon GSM je préfère faire ça sur mon

PC. Je n'ai pas d'application de jeux. Après j'utilise aussi Google Maps pour m'orienter mais le truc pratique mais je n'ai pas de réseaux sociaux tels que Instagram ou Twitter.

Auriane: Où avez-vous acheté votre smartphone ?

Coline: Mon papa est informaticien je me rappelle avoir comparé les prix sur Internet. IL a fait des tableaux Excel avec des comparatif de tous les magasins avec les fonctionnalités de chaque smartphone disponible. Quel est le meilleur au meilleur prix : Vanden Borre Fnac etc. Je sais que j'ai hésité avec le Fairphone au moment de choisir. Je pense que le Huawei je l'ai commandé chez Vanden Borre.

Auriane: Et tu l'as acheté en neuf ou reconditionné ?

Coline: En neuf. J'avais regardé aussi chez Cash Converters parce qu'ils font aussi des smartphones reconditionnés. Mais il n'y avait que des iPhones. J'avais regardé un peu et par rapport à la catastrophe des smartphones, leur supply chain n'est pas si catastrophique que ça par rapport à d'autres. J'aurais pu acheter un iPhone c'est juste que je suis contre le modèle de l'obsolescence programmée et le principe de fonctionnement de l'iPhone : iOS c'est justement ça l'obsolescence programmée. Après je ne dis pas que Huawei ne va pas voir sur le même aspect mais là j'en étais moins consciente. Je ne voulais pas un iPhone pour cette raison-là.

Auriane: Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ? Tu m'as dit la taille...

Coline: Oui, j'aurais bien aimé le caractère éthique de production et de fabrication.

Auriane: Et pourquoi le Fairphone du coup ne t'a pas tenté parce que ça vient de région où l'extraction des minerais ne finance pas l'armement malgré qu'il y a quelques doutes par rapport au travail des enfants... Il est plus réparable techniquement il a duré plus longtemps dans le temps...

Coline: J'étais d'accord avec la politique et j'étais moins d'accord au moment où c'était le 1er Fairphone qui est sorti. J'ai trouvé encore énormément d'éléments étaient encore flous et peu transparents. J'avais des potes qui avaient déjà acheté le premier. Ce n'était pas incroyable, il y avait des problèmes avec Android, parfois la batterie tombait juste comme ça en rad sans aucune raison. Le second Fairphone, au moment où j'ai voulu acheter mon nouveau téléphone parce que j'avais besoin d'un GSM, il était en phase de production et le délai d'attente était de 3 mois et je n'avais pas 3 mois devant moi je devais avoir un téléphone bientôt. Ça c'est une des raisons qui m'a bloquée, mais sinon au niveau consommation responsable je trouve que c'est l'alternative ou du moins la seule alternative qu'il existe à l'heure actuelle en tout cas de ce que j'avais trouvé. A part les reconditionné mais ça c'est souvent iPhone.

Qu'est-ce que j'avais considéré d'autres comme critère... Le prix moi je ne suis pas quelqu'un qui suis prêt à mettre énormément de sous dans un smartphone pas plus de 400 €. Parce que je trouve qu'à l'heure actuelle c'est quelque chose qui ne vit pas assez longtemps pour rentabiliser un tel prix. Aussi trop de mésaventure qu'un vol ou une perte peuvent t'arriver. Le smartphone c'est quelque chose que tu amènes vraiment partout et moi je ne serai pas à les avoir quelque chose d'une valeur de 1000 € de ma poche tout le temps avec moi.

Auriane: Quelles sont les raisons fondamentales pour lesquelles vous avez un smartphone ? Tu m'avais dit les communications, est-ce que tu à quelque chose ajouter là-dessus ?

Coline: Quand je compare l'année passée par rapport à cette année si, je suis beaucoup plus au courant de ce qui se passe. Si par exemple j'ai une pote qui me dit viens on va manger sur la Grand-Place, elle va me l'envoyer par Messenger et si je ne suis pas en cours sur mon PC et que je ne vois pas ses notifications avec ma brique c'est typiquement le genre de choses que je manquais. Et je me rendais compte que à 16h quand j'avais rallumé mon PC. Mon PC était ma seule connexion Internet entre guillemets. Je suis beaucoup plus au courant de ce qui se passe ça me permet de mieux m'organiser et d'être plus au courant de ce qui se passe autour de moi. Je trouve que même au niveau académique par exemple il y a énormément de cours les profs me disent inscrivez-vous dans un groupe en ligne. Moi je venais au cours avec ma feuille mon stylo je n'avais pas de smartphone et ben je me sentais désavantager d'un certain point de vue. Ça me choquait très fort de me sentir presque discriminée. Moi chaque fois je me débrouillais et demandais à quelqu'un d'emprunter son téléphone après lui. Moi ça ne me dérange pas d'être une personne handicapée mais dans le monde actuel c'est trop.

Auriane: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... »

Coline: Pour moi c'est vraiment un moyen un moyen de communication. C'est ce qui me permet d'accéder aux gens et pas en mode accéder aux gens via une vie virtuelle mais plutôt de m'arranger de m'organiser pour se voir dans la vie réelle. Pour moi c'est un moyen d'organisation et de faciliter la vie pratique.

Auriane: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Coline: Oui

Auriane: Qu'avez-vous fait lorsque ça s'est passé ?

Coline: Avant de repasser à une brique quand j'étais en secondaire j'ai eu un HTC que j'avais choisi spécialement de par sa petite taille. Je pense qu'il a vécu je dirais quand même 3 ans. Et puis il est juste mort. Impossible de le rallumer.

Auriane: Et donc as-tu pris l'initiative de faire réparer ton smartphone?

Coline: Non pas vraiment. Mon téléphone m'avait coûté 150 € et la réparation me coûtait un montant pas raisonnable par rapport au prix d'achat initial du HTC. Après clairement c'est pas du tout sustainable. Je me rappelle quelque chose qui m'a frustré c'est que voilà il était mort je savais pas du tout quoi plus rien en faire. J'avais cherché partout sur internet pour trouver des solutions pour en débarrasser sans que ça pollue ou que ça finit dans une poubelle normale. Donc je voulais plutôt le faire recycler ou le donner à des associations. Mais impossible... Je ne suis pas la meuf qui m'arrête de premier obstacle. Je m'étais renseigné à la décharge. Mais il ne prenait pas les trucs électroniques et puis j'avais vu une annonce Oxfam qui disait que tu pouvais aller dans n'importe quel magasin Oxfam et qu'ils les reprenaient. Ils allaient récupérer les pièces et ça servait à financer des projets en Afrique. J'ai été chez Oxfam de Louvain-la-Neuve et on dit qu'ils ne faisaient plus l'offre. Ils m'ont dit que l'antenne de Namur se charger de ça donc j'ai été à Namur et ils m'ont dit que c'est un vieux programme il y a 5 ans... Ils n'avaient pas mis leur site internet à jour. Tous les petits trucs comme ça et donc au final mon téléphone est resté 5 ans dans mon tiroir. Sachant que c'est vraiment un problème de ne pas

savoir quoi faire de son vieux smartphone. Il y a tellement de ressources quand de la valeur à l'intérieur que je trouve ça juste con.

Auriane: Et du coup ton vieux smartphone après 5 ans tu en as fait quoi?

Coline: Comme je disais mon papa est informaticien et il a plein de vieux trucs des années 80 genre disque dur et tout. Et un jour on a tout trié on a fait une caisse et on est allé chez quelqu'un que lui connaissais où ils récupèrent du matériel informatique. J'avais essayé de trouver quand j'étais en secondaire et mais ils n'étaient pas encore sur le marché.

Auriane: Est-ce que les marques de smartphone elles-mêmes (telles que Samsung, Huawei...) offrent/devraient offrir ce type de service ?

Coline: Moi je pense que ça pourrait être intéressant. Le truc c'est que c'est très difficile à organiser parce qu'ils vendent majoritairement via des revendeurs alors ça devrait être les chaînes de magasins qui prennent en charge ce système de réparation. C'est qu'ils ne vont pas faire parce qu'ils ont tellement de marques différentes qu'elles ne peuvent pas avoir un technicien spécialisé dans chaque marque. Ou alors il faut aller dans les magasins spécialisés typique l'Apple Store, là je pense que je pourrais avoir quelqu'un qui s'y connaît. J'imagine que vu le prestige qu'il y a autour de la marque, la facture ça coutera un bras. Selon moi le plus rentable pour le consommateur c'est qu'il apprenne à le faire lui-même la réparation. Genre que les marques offrent des kits ou des guides qui expliquent comment le faire toi-même. Tous ces techniciens spécialisés dans la marque c'est quand même ce qui coûte plus cher à mon avis. Si la pièce n'est pas trop coûteuse par rapport au prix d'achat alors la personne peut juste le faire lui-même... plus, un truc facilement démontable pour que la personne puisse gérer elle-même.

Auriane: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits "modulaires".

Auriane: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Coline: Oui je crois que le Fairphone en fait partie. Après c'est vrai que à part le Fairphone je n'ai pas entendu grand-chose. J'avais lu un article d'une boîte française qui faisait aussi dans un smartphone démontable comme ça mais je n'ai pas tout vu ce qui est arrivé à leur smartphone. Je pense que ça peut vraiment être porteur parce qu'on est plus en plus dans une économie où les gens reviennent à la débrouillardise : « je fais moi-même des choses et j'échange mon talent avec mon voisin. Ah bah voilà mon voisin en électronique je vais aller tondre la pelouse ». On revient plus aux compétences personnelles et plus toujours à se référer à cette machine capitaliste où tu renvoies ton smartphone et tu attends qu'il vienne réparé quoi. Donc je pense que c'est un secteur porteur sauf qu'au moindre en danger à partir du moment où il y aura un accident avec quelqu'un qui ce sera électrocuté ça va vraiment en décourager. Donc il faut que ce soit hyper safe. Ça peut aussi entraîner des coûts de production plus importants pour les firmes parce que il faut que ce soit vraiment sécurisé: chaque pièce doit être sécurisée et ça pourrait engendrer une utilisation de plastique supérieur parce que tu peux rien laisser à l'air machine pour éviter l'introduction de la poussière à chaque fois qu'on le démonte et qu'on le remonte. Ça pourrait donc coûter plus cher mais si c'est le but de l'entreprise c'est de ne pas faire d'obsolescence programmée, elle va gagner au final. En termes d'image et de fidélité client, la marque Seb par exemple: tout est garanti 25 ans je pense minimum Tout est réparable c'est une

des marque les plus durable de France. C'est pas pour ça qui sont pas rentable et il y a aucun objet qui fait preuve de obsolescence programmée.

Auriane: quel impact est-ce que ça a sur l'environnement?

Coline: Pour l'environnement... après je m'y connais pas en quelle pièce est nécessaire pour réparer, si ça se trouve c'est ces trucs-là qui sont très coûteux en ressources mais je pense quand même que le coût environnemental du produit, évidemment il y a ton utilisation sa réutilisation ce genre de chose, mais c'est sa production. Et donc si tu évites de produire deux objets ok tu vas peut-être devoir la petite pièce, la réparer, mais pour moi ça coûterait moins cher. Après il faudrait qu'on réfléchisse en termes de transport en termes de machin parce que si chaque entreprise est obligée d'envoyer chaque fois une petite pièce plutôt qu'un gros camion avec tous des téléphones tous neufs, ça risque d'exploser en terme de transport et ça aura un effet inverse a l'effet escompte.

Auriane: Serais-tu tentée d'acheter le Fairphone si le tien venait a mourir?

Coline: Oui, je sais pas si c'est qui vit le mieux c'est mais parmi l'offre actuelle, c'est le smartphone le plus en lien avec mes valeurs.

Auriane: Et vois-tu d'autres facteurs autres que liées purement a l'objet qui te parlent et qui te dirigent vers un produit, en terme de valeur tu m'as dit, y a t'il autre chose ?

Coline: Le branding. L'image que j'ai de la marque, chaque fois en rapport avec mes valeurs. Je réfléchis... Par exemple la marque Apple je sais que les conditions de travail à la production sont terribles et même si ce n'est pas un facteur purement environnemental, c'est quelque chose qui revient avec mes valeurs et qui donc ça m'importe. Évidemment le Fairphone j'apprécie que ce soit des ressources naturelles qui sont extraits de manière responsable. Et ça c'est aussi en lien avec mes valeurs. Moi personnellement je n'ai pas besoin de me sentir par une communauté : comme l'iPhone je n'ai pas besoin que mon téléphone soit relié à mon ordi et que tout soit de la même marque et que tout le monde me voit et se dise « elle c'est une Apple Addict ».

Auriane: On parlait donc des valeurs et donc le Fairphone en plus de ses capacités est réparé facilement qu'est-ce que peut apporter en terme de valeur ajoutée?

Coline: Peut-être à plus de personnalisation plus facilement. Parfois c'est quelqu'un qui aime prendre des photos, il serait obligé d'acheter le téléphone avec toutes, toutes, toutes les fonctionnalités alors que lui il y a que la fonctionnalité appareil photo qui l'intéresse vraiment. Du coup avec un téléphone modulaire il serait content d'avoir un module appareil photo de plus haute qualité. Mais si le Touch ID tu t'en fous et ben tu pourrais tout à fait content avec un bouton tout simple. Je pense que les fonctionnalités pourraient être beaucoup plus modulable mais je me fais peut-être des fausses idées.

Auriane: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Coline: Pour moi non parce que déjà si il fonctionne encore il y a énormément de filières qui permettent aux smartphones d'avoir une deuxième vie. Ou bien être réparés ou bien être reconditionnés. Ou bien le comme les ordi portables qui sont envoyés en Afrique pour leur donner une deuxième vie. Je ne dis pas que c'est le meilleur marché mais si ça permet qu'ils ne

soient pas jetés immédiatement alors pourquoi pas. Il ne faut pas qu'il y ait du dumping. Et s'il ne fonctionne plus il n'est pas destiné à finir à la décharge ou alors pour être recyclé mais il y a moyen d'en faire plein de choses c'est juste qu'on n'en a pas conscience.

Auriane: Est-ce que mis à part revendre les téléphones qui ne sont plus utilisés sur un marché dans un continent dont le pouvoir d'achat moindre et donc il répond à la demande du marché et le recyclage, tu vois d'autres fin de vies pour les smartphones qui optimiserait leur usage ?

Coline: Mon niveau je pense que c'est tout ce que je sais.

Auriane: Comment percevez-vous les offres de reprises de smartphone, ou les vendeurs vous font une réduction sur votre prochain achat, en échange de votre ancien smartphone ?

Coline: Je pense que le consommateur est tout fier de ramener son ancien smartphone en disant qu'il va gagner 5 € sur son nouveau mais je soupçonne que les marques se font énormément de bénéfice là-dessus. Pour moi il y a beaucoup plus de matière à l'intérieur que l'équivalent de 5 €. Donc moi personnellement je n'ai jamais ramené un smartphone. Après c'est mieux que les situations existantes qui sont de laisser dans un tiroir. Si ça permet aux gens de les réintroduire dans le circuit et que ça permet aux marques deux fois plus de revenus je dirais que c'est déjà un premier pas c'est bien. Elles ont raison de faire ça et de plus je trouve que c'est un peu leur responsabilité aussi parce qu'en tant que marque c'est bien de produire des choses et après tu ne peux pas juste laisser dans la nature quand elles sont obsolètes. Pour moi c'est leur responsabilité aussi de gérer le sourcing inverse et d'en refaire quelque chose qui ait de la valeur. Mais c'est parce que je crois fortement à l'économie circulaire et ce genre de chose. Après je ne pense pas que ça rentre dans les mœurs des entreprises de Telecom actuelles.

Auriane: Feriez-vous l'effort de ramener votre smartphone s'il n'y avait pas la ristourne?

Coline: Je préfère le donner à des gens qui vont en retirer de l'argent : le donner à des associations ou des projets sociaux ça me plairait plus que de le rendre à une marque qui va juste récupérer de la matière première pour rien et juste se faire des sous. Mais si c'est la seule solution pour qu'il soit recyclé alors oui je le ferais.

Auriane: Est-ce que tu penses que les autres j'en pense la même chose?

Coline: Non je pense que la majorité du public ce qu'il recherche vraiment sa simplicité. Et c'est facile comme solution. C'est la raison pour laquelle les smartphones aujourd'hui restent dans les tiroirs parce que c'est facile...

Auriane: Et donc pour toi ça sera important de rendre plus connu le fait qu'il existe d'autres solutions pour les smartphones? Est-ce que tu crois ça intéresserait le public de savoir ça ?

Coline: Moi je pense que oui parce que justement il y a cette conscientisation qui augmente. Zéro déchet, on ne doit plus rien gaspiller on ne peut pas se permettre de gaspiller des ressources à l'heure actuelle... Je pense qu'il y a 10 ans ça n'aurait pas spécialement marché. On était juste habitués à consommer et jeter. Je ne dis pas que ça marcherait partout dans le monde parce qu'il y a encore plein de pays qui sont dans ce modèle-là. En Belgique j'ai vraiment observé cette montée de conscience et je pense que ça pourrait marcher. Si on dit aux gens « c'est trop bête vous avez l'équivalent de x dans votre tiroir. En terme de valeur ou en termes d'émission de

CO2. Venez juste l'apporter ici c'est pas compliqué . Ça va aller super vite, vous n'aurez rien à faire », les gens le feront.

Auriane: Explication courte du leasing de smartphone. Qu'en penses-tu?

Coline: Je pense que ça pourrait intéresser le public étant donné que de nouveau notre génération ne ressent plus besoin d'être propriétaire. Je pense qu'on zappe aussi beaucoup plus vite. Ça nous permettrait de changer beaucoup plus vite de modèle de téléphone. Et seulement pour les gens qui sont technologie addict. Sinon à l'heure actuelle il y a énormément de gens qui font ça, qui achètent un smartphone pendant 1 an et dès que les nouveaux sont sortis, ils rachètent les nouveaux. Mais leur ancien modèle ne rentre pas forcément de nouveau dans le circuit, ce qui est une perte pour moi. Le leasing correspondrait tout à fait à ce genre de personne.

Auriane: Penses-tu qu'il y a des gens qui seraient intéressés par un téléphone qui a déjà été utilisé par quelqu'un d'autre?

Coline: Oui.

Auriane: Et comment serait ce public?

Coline: Déjà des gens qui sont d'office moins addict à la technologie. Ils n'ont pas besoin d'avoir le truc à la pointe. Ces gens qui recherchent surtout l'aspect pratique du smartphone et non le prestige social, donc pas forcément l'image de l'objet. Aussi des gens qui ont comme valeur l'économie circulaire. Pour moi c'est important juste d'avoir un téléphone. Si je sais que des gens vont l'utiliser juste pour un an et que leur ancien va finir à la poubelle si d'autres gens comme moi ne le remettent pas dans le circuit c'est mon rôle ma responsabilité, vu que moi ça ne m'intéresse pas d'être au top de la chaîne, de reprendre leur téléphone après.

Auriane: Toi par exemple Tu serais prête à passer à un iPhone par exemple dans ce contexte-là?

Coline: Je pense que ça dépend après je dis iPhone mais je suis sûre que si j'ai investigué un peu dans la chaîne de valeur de Huawei je risque d'être déçue aussi. Je pense que d'office si je me mets dans cette chaîne personnellement je me dirais « bah déjà je prends ma part de responsabilité en utilisant quelque chose qui a déjà été utilisé donc je le remets dans le circuit ». Après j'aurais évidemment ce petit côté égoïste me dire « je vais regarder les fonctionnalités qui moi m'intéressent ». Mais je ne serai pas opposé à un smartphone iPhone.

Auriane: Donc tu serais pas opposé à quelque chose que tu n'aurais pas acheté dans un état neuf mais vu qu'il est reconditionné et part d'une chaîne circulaire du coup il pourrait t'intéresser... Et donc comme tu disais pour toi être propriétaire aujourd'hui c'est beaucoup moins important qu'à l'époque.

Coline: Après je pense vraiment qu'il y a des nuances. Je trouve que notre génération a vraiment très envie avoir son petit chez-soi, avoir son petit appart, acheter une maison. Ça, ça reste. On ne va pas louer notre maison toute notre vie. Mais pour ce qui est vraiment des objets c'est différent. Chaque ménage utilise une tronçonneuse peut-être 2 fois par an pour enlever quelques branches dans la haie. L'avenir pour les objets utilisés très ponctuellement comme ça c'est cette location. Ça se fait demander comité de voisin et pour moi c'est quelque chose qui est même déjà en marche. Les smartphones, c'est utilisé personnellement tous les jours. Ça ne rentre pas

dans cette catégorie-là. Dans les trucs qui sont vraiment utiliser quotidiennement... moi je pense que ça pourrait marcher pour le téléphone le leasing parce que si ça marche avec la voiture aussi facilement, même si c'est loué, les gens ont quand même l'impression de le posséder. Maman a une voiture en leasing elle sait que ça appartient à l'entreprise et qu'elle en a juste l'utilisation, mais ça n'enlève pas le fait qu'elle a la qualifie de SA voiture qu'elle en prenne soin et donc pour moi pour les smartphones ça pourrait être tout à fait la même chose.

Auriane: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Coline: Pour le fait que potentiellement... c'est en fait difficile parce que moi personnellement mais c'est tout à fait personnel et j'ai du mal avec les contrats fixe avec les entreprises de Telecom parce que pour l'instant quand tu signes un contrat avec eux c'est très fort lié à un abonnement. Ça ne devrait pas être le cas parce que c'est des démarches complètement différentes et pour moi. Ce n'est pas de la collusion mais presque le fait qu'ils vendent un téléphone et un abonnement systématiquement. Moi ça me freinerait hyper fort. Donc ça n'existe pas encore les offres ou tu peux juste acheter un téléphone mensuellement sans avoir l'abonnement qui va avec. C'est pour ça que j'ai du mal à me projeter parce que pour l'instant, signer un contrat avec ce genre de compagnie téléphonique parce que c'est liant au niveau de l'abonnement et je trouve ça ne va pas au niveau de mes valeurs. Pourquoi est-ce que je le ferais... Je me demande si ça ne serait pas plutôt quelque chose que mon employeur me proposerait parce que je vois beaucoup plus de potentiel. En plus je ne sais pas si moi en tant que consommateur ça va me faire marrer d'aller chaque année retourner chez le vendeur, resigner un contrat. C'est quelque chose qui va me freiner alors que les entreprises elles font des packs, ou elles louent 500 smartphones et hop c'est réglé. Je me dis aussi si tout le monde, si tous les consommateurs on est jusqu'à je ne sais pas combien en Belgique, si tout le monde commence à se faire ce genre de contrat avec une charge de travail pour les vendeurs. Par contre si ça se fait en ligne, ça pourrait se faire et être beaucoup mieux que de devoir aller là-bas choisir mon téléphone revenir chaque année « est-ce que ça va bien blablabla ». En ligne ça pourrait être la bonne solution.

Je n'aime pas les offres liées à des abonnements mensuels parce que ce type d'offre s'adresse à des consommateurs peu éduqués qui ne se rendent pas compte de ce qu'il y a derrière. Ils voient juste le prix "incroyable", ils ne font pas attention à toutes les conditions écrit en petit, en plus que ce soit écrit en petit c'est super malhonnête fin bref. Au final tu finis par payer 10 fois le prix normal du téléphone. Moi c'est typiquement le genre de service sur lequel ils se font de l'argent ils se font souvent l'argent sur l'ignorance et la naïveté du consommateur.

Auriane: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. » Tu m'as un peu répondu à cette question avant avec la voiture de leasing de ta maman mais est-ce que tu as quelque chose à ajouter la dessus?

Coline: Moi je pense qu'on aurait même tendance à plus attention parce qu'on est responsable de son utilisation, on est responsable à la fin de le rendre dans un état tel qu'il peut encore servir à quelqu'un d'autre donc c'est pas juste "c'est à moi si je casse j'en assume tes responsabilités" mais j'en assume les conséquences aussi vis à vis de l'entreprise à laquelle je l'ai loué. Le vendeur compte dessus dans 3 ans pour le faire tourner dans le système. Il y a d'autres acteurs qui entrent en compte et il se trouve que dans le leasing on est part d'un écosystème qui ajoute au fait quand on va en prendre plus soin du bien, du smartphone dans ce cas-ci.

Auriane: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Auriane: Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Coline: Ok moi je pense que ça répond vraiment besoin de la société du a la terrible mobilité de Bruxelles (embouteillages, et tout ça). La mobilité de ville est particulièrement problème. Par contre je ne suis pas convaincue que ça va durer vraiment pendant des décennies parce que j'ai peur qu'il ait des problèmes au niveau urbanisme. Là on peut les garer partout , c'est pas 100 pourcents secure, typiquement les rues de Bruxelles ne sont pas conçues pour ça. Donc je pense que les autorités vont intervenir pour mettre la responsabilité sur les gens en mode « si vous louez ce genre de truc c'est pour votre pomme ». Vu les obstacles qui vont rencontrer même si l'offre répond clairement un besoin de la société et de demande de mobilité à la demande.

Auriane: Suivant le type d'offre de la question précédente : au lieu d'acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l'utiliser (payer-par-minute d'utilisation) ?

Coline: Je pense que pour les technologies addict ça va leur coûter plus cher que ce qu'ils ont actuellement. Ça va leur coûter plus cher que d'acheter un smartphone. Je me dis que c'est peut-être rentable pour des modèles haut de gamme et pour des utilisateurs qui n'utilisent leur smartphone pas trop souvent. Par contre si on prend un smartphone le mien avec quelqu'un qui l'utilise frénétiquement sa facture va exploser. Ce ne sera pas rentable par rapport au prix d'achat du téléphone.

Auriane: Qu'est-ce que quel feeling est-ce que tu as vis-à-vis de ce genre de modèle?

Coline: Le feeling je pense que ça limite clairement l'utilisation et donc c'est idéal pour des gens qui cherchent à limiter leur utilisation. Pour se désintoxiquer par exemple. Parce qu'ils savent que dès qu'ils allument leur téléphone ils payent. Le risque d'être sensible au prix et au coût que ça peut entraîner ça va en freiner quelques-uns. Par exemple ce serait idéal pour des adolescents : les parents qui disent « oui tu peux avoir un smartphone mais tu peux utiliser que x heures par jour ». Pour des parents qui sont un peu contre l'utilisation de la technologie par les jeunes ou par les enfants ça pourrait aussi être un moyen de les restreindre. D'office il y a cet aspect limité. Dans mon cas étant donné que j'ai un modèle bas de gamme je ne pense pas que ce serait rentable pour moi. Pour quelqu'un comme moi qui n'utilise pas spécialement son téléphone ça pourrait être pas mal parce que je m'assure que je ne passerai pas du temps dans les réseaux sociaux vu que je paye ce que je consomme en termes d'utilisation de téléphone. "Je n'ai pas besoin d'y passer plus parce que si j'y passe plus je vais payer". Pas que je suis radine mais ce serait un argument de plus ce qui m'aiderait dans la balance donc ça pourrait être intéressant pourquoi pas.

Auriane: Quels freins imagineriez-vous émerger quant à l'implémentation de ce type de modèle "payer-par-minute d'utilisation" pour les smartphones auprès de la population ?

Coline: Je pense que des gens auraient peur pour leur vie privée. Par exemple que l'entreprise analyse les données en mode « ah les jeunes entre 15 et 18 ans sont beaucoup plus sur leur

smartphone entre 20 et 22h » et truc comme ça. « Les jeunes mamans n'utilisent quasi pas alors téléphone le samedi » et des choses comme ça. La question de protéger les données d'utilisation des consommateurs qui sera dérangeante. Je pense que ça pourrait être un obstacle. Faudrait aussi informer régulièrement le consommateur du montant qu'il a dépensé. Parce que sinon je pense qu'il y aurait des soupçons de manipulation de la consommation par la marque.

Auriane: Donc pour toi la relation de confiance entre l'entreprise et le consommateur est crucial dans ce cas-ci?

Coline: Oui. La vie sociale aussi je pense que ça pourrait revenir à l'essentiel. Parce que franchement si on devait payer pour aller sur Facebook ben beaucoup moins iraient sur ce genre de réseaux sociaux perdre leur temps.

Auriane: Que diriez-vous si nous vous propositions de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur/prestataire de l'offre.

Coline: Dans les solutions que tu as évoquées, je pense que c'est celle qui a le plus de potentiel sur le marché. En tout cas sur le long terme. Même si je t'ai dit tout à l'heure que je ne veux pas que le téléphone soit lié à l'abonnement, je pense que dans ce cadre-là vu que c'est présenté clairement comme un paquet tu es conscient de ce que tu achètes. Ce ne serait pas de la manipulation du consommateur contrairement à l'abonnement mensuel. Je serai donc tout à fait réceptive à ce type d'offre. En termes d'impact environnemental il n'y a aucun doute et ça c'est valable aussi pour les questions d'avant mais si l'entreprise loue le téléphone mais qu'elle va récupérer la valeur à la fin elle n'a pas intérêt est-ce qu'au bout d'un an il soit mort. Ça voudrait dire qu'elle aurait vendu à 1 seul client alors que potentiellement le téléphone pourrait faire le tour de plusieurs clients. Donc pour moi c'est un de qualité des produits : pour la durée de vie du smartphone ça fait aucun doute que ça changera la donne. Le téléphone en lui-même durera plus longtemps. La durée de vie du téléphone sera beaucoup plus longue. Quand tu as un concept de location aussi je pense que l'économie circulaire fonctionne beaucoup mieux dans ce genre de cas parce que tu sauras systématiquement que tu rends ton téléphone à l'entreprise et qu'il ne traînera donc plus dans le fond d'un tiroir, parce qu'à la fin du contrat tu le rends. Donc d'office il rentre dans le système. Il n'y a pas le téléphone qui sortent et qui se perdent inutilement. Le fait que dès que tu as un problème il soit réparé, il faudrait voir de nouveau via quels canaux de distribution. Est-ce que tu es disponible que dans un seul bureau à Bruxelles où est-ce que tu amènes la pièce en bas de chez toi ? Faudrait donc voir un peu niveau canaux de distribution. Et de nouveau la clé de ce genre de service doit vraiment être tellement facile pour le consommateur qu'il ne doit pas s'en préoccuper.

Auriane: Pour que ça marche selon toi et il faut que le client soit roi et que tout sois ce soit mega smooth.

Coline: Oui, aucune friction dans la customer experience. Au niveau environnemental je pense que les entreprises iraient du coup vraiment vers les smartphones de type modulaire. Parce que c'est répondre immédiatement à la demande de réparation du consommateur et pas le renvoyer usine pendant des semaines. Il faudrait que, un peu partout, il y ait des pièces facilement détachables qui fonctionnent sur plusieurs modèles de téléphone donc tu reviens être une histoire de standardisation des pièces aussi. Le fait que tu ne puisses pas facilement réparer un

iPhone un Samsung parce que les pièces sont différentes moi je trouve ça fondamentalement débile. Alors que si tu as par exemple une petite puce qui fonctionne sur tous, la réparabilité est mille fois plus facile plus évidente. Donc il y aurait peut-être standardisation des pièces. C'est qui normalement te permet d'économiser aussi en coûts de production.

Auriane: Mais tu me disais tout à l'heure que le fait de pouvoir avoir des téléphones un peu plus personnalisé faisait aussi partie de l'expérience du consommateur était aussi agréable. Donc tu dirais que l'intérieur du téléphone devrait être standardisés et que les éléments extérieurs devraient être customizables (tel que les appareils photos et cetera)?

Coline: Ah oui clairement. Tu devrais pouvoir choisir le nombre de Go, avec une caméra exceptionnelle et par exemple pas d'empreinte digitale ; ça doit quand même être très modulable. Tu dois pouvoir offrir des modules pour ce que tu veux. Donc si le consommateur est roi peut vraiment choisir ce qu'il veut, c'est qu'il y a moyen de changer très facilement les fonctionnalités des téléphones pour les entreprises pour que ça ne leur coûte pas trop cher. Typiquement les téléphones que ce soit Samsung Huawei ou iPhone c'est typiquement produit dans les mêmes usines, par les mêmes fournisseurs. Alors que souvent tu as l'impression que c'est des pièces complètement différentes. Alors évidemment il y a le design, il y a la coque qui changent mais à l'intérieur c'est pas tellement différent. C'est juste que pour l'instant ils n'ont pas les mêmes circuits de réparation.

Auriane: Donc pour toi des éléments de base des téléphone devrait être standardisés et ceux qui augmentent l'expérience du consommateur positivement devrait pouvoir être changeable.

Coline: oui

Auriane: Vois-tu d'autres mission nécessaire en dehors de la dernière que tu m'as évoquée pour que cette offre fonctionne? Tu m'avais dit donc des services très simple pour le client, les éléments basiques standardiser et les éléments qui augmentent l'expérience du consommateur devrait être modulable... Est-ce que tu vois public pour qui ce type de modèle serait particulièrement bien ciblé orienté ?

Coline: Je ne pense pas que c'est un produit qui puisse intéresser 100 % de la population il y a il n'y a aucune entreprise qui ne fait pas de segmentation donc d'office à s'adresser à un certain public. Mais au vu de la conscience actuelle de notre génération, à partir du moment où notre génération aura un pouvoir d'achat conséquent c'est ce genre de produit qui va l'emporter sur le marché. Et de nouveau, vu que nous on n'a pas ce besoin de posséder des choses et que souvent c'est l'entreprise qui va te donner ton smartphone en tout cas dans le milieu dans lequel je suis, donc parmi tous mes amis il se peut que ce soient tous des téléphones d'entreprise. L'entreprise aura loué sous communication-as-a-Service. Mais je ne dis pas que ma petite sœur qui elle travaillera comme instit ne se fera pas ce genre de modèle, c'est aussi possible que ça intéresse les particuliers.

Auriane: Donc pour toi ce n'est pas quelque chose qui est exclusivement réservé aux entreprises mais qui pourraient aussi intéresser les particuliers même si les entreprises par est être un client assez présent en tout cas au premier stade.

Coline: Oui c'est juste que tu dis. Je pense que tu ne peux évidemment pas lancer ton produit avec les mêmes stratégies marketing chez les entreprises et chez les particuliers ça, ça doit être adapté. Mets le produit en soi peut-être le même. Le produit entente elle répond à une demande

claire du consommateur final alors qu'il achète lui-même ou via à l'entreprise du moment que ce soit digital et pas compliqué moi je vois une distribution possible. Évidemment avec l'entreprise ce seront des contrats beaucoup plus importants, peut-être un autre customer support. Pour moi ça autant de potentiel infini.

Auriane: Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ? Tu me disais dans le long terme le dernier modèle que l'on a évoqué. Est-ce que un des autres modèles peut-être moyen de transit et vers ça?

Coline: Moi je pense justement que si on passe par trop d'étapes, ou bien le consommateur va se lasser où justement il va sentir dans un truc il bougera plus. Moi pour moi le dernier plus porteur. Je dirais que c'est une jeune start-up s'implante prends soin d'elle ne doit pas passer son temps à passer par plein de différentes transition. Justement ça va être assez compliqué d'implémenter complètement un des modèles et de pivoter vers autre chose et d'adapter le truc que pour en plus un moment chaque fois changer de modèle entre-temps.

Auriane: Oui, du coup on a parlé de différents services, allant de la réparabilité ou de rendre son smartphone en fin de vie, jusqu'à un truc plus extrême qui est le pack de la téléphonie. Avez-vous quelque chose à ajouter à notre dialogue ?

Coline: Non

Auriane: Ok oui génial, un tout grand merci pour votre temps.

Appendix 14: Interview consumer 5: Eloi Duesberg

Jeanne: Bonjour Eloi, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Jeanne Duesberg, je travaille actuellement sur mon notre mémoire et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur mon sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais vous parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Jeanne: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Eloi: Oui.

Jeanne: Lequel ?

Eloi: Un iPhone 6S.

Jeanne: Qu'en pensez-vous ?

Eloi: J'en suis satisfait, il remplit mes besoins.

Jeanne: Pourquoi en êtes-vous satisfait?

Eloi: Parce que mon téléphone a pour but à mes yeux de me connecter à mes amis et de pouvoir joindre qui compte à quelconque moment et il remplit ses besoins.

Jeanne: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Eloi: Si je dois regarder au rapport d'utilisation de mon téléphone je crois que c'est 3h par jour, 4h par jour.

Jeanne: A quelle fin utilisez-vous principalement votre smartphone ?

Eloi: Réseau social.

Jeanne: Quelles fonctionnalités du smartphone utilisez-vous principalement ?

Eloi: Évènementiel et communication avec des amis.

Jeanne: Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ?

Eloi: En Septembre 2018.

Jeanne: Quels étaient les motifs du changement ?

Eloi: Perte de valeur de mon dernier modèle, avoir un plus grand écran et ralentissement.

Jeanne: Où avez-vous acheté votre smartphone ?

Eloi: En magasin de seconde main. Un magasin à Rhode-Saint-Genèse s'appelle "Media Street".

Jeanne: Comment avez-vous acheté votre smartphone ?

Eloi: Prix plein de seconde main.

Jeanne: Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ?

Eloi: Le prix, l'écosystème associé, la facilité d'utilisation avec l'environnement Apple contrairement à un environnement Windows par exemple comme le Windows Phone, ça c'est une priorité. L'interface : Tout ce qui est software, la fluidité du téléphone, la facilité d'utilisation etc.

Jeanne: Trouvez-vous que rendre disponible un service après-vente (tel qu'une longue garantie) est important ?

Eloi: Oui, mais ça dépend ce qu'elle permet. Par exemple, Apple, c'est 1 ans de garantie + 1 an parce que l'Union européenne l'oblige, et donc dans cette deuxième année allongée via l'Union

européenne il faut réussir approuver soi-même un problème avec le téléphone lié au constructeur et pas un problème lié à l'utilisation que tu en fais. Du coup, ce serait mieux d'avoir une longue garantie, mais "to what extent ?", je ne sais pas très bien.

Jeanne: Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez un smartphone ?

Eloi: Pour rester en contact avec mon cercle social.

Jeanne: Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans la possession d'un smartphone ?

Eloi: La facilité d'utilisation.

Jeanne: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... »

Eloi: Une connexion sociale immanquable.

Jeanne: A quel point vous sentez-vous connecté(e) à votre smartphone ?

Eloi: Pieds et poings liés.

Jeanne: A quel point vous sentez-vous dépendant(e) de votre smartphone ?

Eloi: 100%

Jeanne: Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il ?

Eloi: Un outil immanquable.

Jeanne: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Eloi: Smartphone, je ne crois pas. Un téléphone avant, oui, quand on avait pas encore de smartphone, mais smartphone, non, je les ai toujours vendus avant, est casser un écran et le réparer ce n'est pas tomber en panne, donc non.

Jeanne: Avez-vous déjà pris l'initiative d'aller faire réparer votre smartphone ? /ou réparer vous-même ?

Eloi: Oui.

Jeanne: Comment et où l'avez-vous fait réparer ?

Eloi: Une fois j'ai fait remplacer ma batterie et écran en magasin, dans un magasin je ne sais plus où il se situait. Et deux fois je l'ai réparé en commandé des pièces sur internet, en les faisant livrer et en le faisant moi-même en regardant comment faire sur internet.

Jeanne: Avez-vous une idée d'où vous pouvez vous rendre pour faire réparer votre smartphone ?

Eloi: Oui, il y a beaucoup de magasins et de chaînes qui font ça. Niveaux magasin tu trouves facilement sur Facebook.

Jeanne: Est-ce que les marques de smartphone elles-mêmes (telles que Samsung, Huawei...) offrent/devraient offrir ce type de service ?

Eloi: Il pourrait offrir ce genre de service et ils le font d'ailleurs je crois, vu que tu peux aller dans des Apple Store ou des "Genius Bar" ou d'autres trucs comme ça je crois qu'ils te le réparent mais le problème c'est le prix souvent associé à ça. Je crois que ce qu'ils te garantissent quand tu vas chez eux, c'est qu'au moins tu n'as pas de perte de garantie, c'est comme si tu réparais ta voiture et tu vas dans un garage agréé ou non. Je crois donc qu'ils l'offrent (le service) de la bonne façon.

Jeanne: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits "modulaires".

Jeanne: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Eloi: Oui.

Jeanne: Connaissez-vous des exemples ?

Eloi: J'avais le nom, mais ça fait longtemps que je n'ai plus de d'articles à propos de ça, c'était le Fairphone c'est bien ça, où tu peux rajouter des modules à droite et à gauche en rajoutant ce dont tu as besoin: Un appareil photo intel, plus de place pour la batterie, pour la mémoire, pour la RAM, un écran différent, et tous des trucs comme ça. Du coup, oui j'ai déjà entendu parler.

Jeanne: Je vous invite à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire. Qu'en pensez-vous ?

Eloi: Ça me fait plaisir de voir que ça a l'air d'être facile à remplacer parce que je me dis que je devrai moins me soucier constamment du bien-être de mon téléphone et de la prudence que je dois avoir par rapport à mettre des clés par exemple dans la même poche où le faire tomber, ne savoir plus où il est. J'aurais moins cette crainte de devoir déboursier €100 s'il y a le moindre souci vu que je sais que chaque partie est facilement remplaçable. Visuellement, il ne m'attire pas plus que ça et il ne répond pas aux standards d'évolution actuels des téléphones.

Jeanne: Qu'est-ce que vous aimez à propos du produit ?

Eloi: Le prix de la réparabilité et l'évolution dans le temps.

Jeanne: Pourquoi n'avez-vous jamais considéré acheter un produit tel quel pour vous-même ?

Eloi: Parce que je n'ai jamais eu une personne autour de moi qui l'a acheté donc je ne suis pas convaincu par mon réseau. Je n'ai pas l'impression que ça prenne de l'ampleur et s'il est sur Android, l'environnement sera OK, mais ce n'est pas l'environnement Apple, et pour l'instant c'est l'environnement qui répond le plus à mes besoins. Donc, vu que je suis fermé déjà au Samsung, je serai aussi fermé à celui-ci.

Jeanne: Comment qualifieriez-vous les gens optant pour ce type de smartphone ?

Eloi: Des gens qui parient sur le futur, sur l'alternative.

Jeanne: Quelle tranche d'âge serait selon vous le plus enclin à acheter un smartphone modulaire ?

Eloi: Entre 18 et 30 ans.

Jeanne: Selon vous, en plus de sa capacité à être réparé facilement, que peut apporter ce format de téléphone au consommateur par rapport aux smartphones classiques ?

Eloi: Une conscience écologique, une "proof of concept" pour d'autres concepteurs: montrer le chemin à suivre ou montrer que c'est possible et qu'il y a une demande et ouvrir la porte à des services par après, après avoir vendu le téléphone, que le téléphone n'est pas un "one-time thing" mais que les services continuent par après.

Jeanne: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Eloi: Tant que le "material mixing", donc le fait de mettre trop d'éléments différents dans un seul objet, est aussi important dans un téléphone et que du coup ça devient trop cher de le désassembler pour récupérer la valeur intrinsèque des matériaux individuels, les téléphones vont terminer à la décharge. Mais, si ça devient intéressant, si on inverse le processus en rendant les téléphones plus modulable, en pensant plus au "life cycle design" que juste à ce que les gens veulent précisément, alors on arrivera peut-être extraire de la valeur des téléphones en fin de vie.

Jeanne: Actuellement, plus de 80% des smartphones terminent à la décharge. Que Pensez-vous de cette fin de vie ? Connaissez-vous d'autres options de fin-de-vie que vous trouveriez mieux ?

Eloi: J'ai vu que Apple utilise un groupe pour désassembler leurs téléphones, ce que je trouve vachement bien s'ils arrivent à récupérer (les éléments), par contre je ne sais pas quelle est la valeur qu'il en retirent, mais j'ai l'impression que l'incentive est trop bas pour l'instant pour que les gens se disent: Je vais aller le rendre. S'ils proposaient €10, €5, les gens le sortiraient de leur terroir au lieu d'aller le jeter à la poubelle, et ils iraient le jeter là-bas pour gagner ces je veux 5 €, 10 €.

Jeanne: Comment percevez-vous les offres de reprises de smartphone, ou les vendeurs vous font une réduction sur votre prochain achat, en échange de votre ancien smartphone ?

Eloi: Pour l'instant je le vois plus comme une espèce de promotion additionnelle pour te donner l'impression que c'est un bon plan, plus que: Ils font quelque chose de concret de mon téléphone. Je n'ai même pas la certitude que quand ils reprennent ton téléphone, ils le recyclent vraiment et qu'ils en tirent une valeur.

Jeanne: Feriez-vous l'effort de ramener votre smartphone usagé pour une réduction sur votre prochain achat ?

Eloi: S'il est non-fonctionnel, alors oui.

Jeanne: Considérez-vous la réduction comme une grande motivation pour rendre votre smartphone ?

Eloi: non.

Jeanne: Quelles autres motivations pourriez-vous avoir d'aller rendre votre smartphone ?

Eloi: Qu'on explique à quel point il reste de la valeur et qu'on ait la possibilité de le récupérer. Si on n'a pas la possibilité, il y a moins la motivation.

Jeanne: Que pensez-vous de l'effet environnemental de la reprise de smartphone et pourquoi ?

Eloi: Positif, si on arrive à le traiter.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder cette publicité d'un vendeur d'habits. Qu'en pensez-vous ?

Eloi: Je pense que c'est vachement bien, parce que ça motive l'acheteur, mais comme je vois que la réduction n'est pas associée à la valeur de ce que tu rapportes, on te donne juste 10 %, ça me rend suspicieux par rapport au prix qu'ils vont annoncer en magasin. Parce que, imagine il faut faire quelque chose d'un tissu, tu ne peux pas dire la même chose d'une bouteille de shampoing vide, du coup il ne va pas revendre une bouteille de shampoing vide et du coup il ne va pas se faire de l'argent et donc ces 10%, quand je vois une publicité comme ça, j'ai plus tendance à dire que c'est un genre de magasin où, comme pendant les soldes, les prix sont augmentés de 10%, donc tu arrives et tu as l'impression de faire une affaire alors qu'en fait tu payes juste le prix normal. Mais c'est une bonne initiative.

Jeanne: Est-ce que, selon vous, ce principe de reprise est applicable aux smartphones ?

Eloi: Oui, parce qu'on connaît les prix des smartphones et même s'ils ont tendance à augmenter vachement, on connaît l'historique des prix. Donc imagine il augmente le prix du dernier téléphone de 10%, s'ils font cette réduction, on se rendra compte que ça ne vaut rien, mais s'ils ne changent pas le prix du téléphone et qu'on voit 10% de réduction alors on sait que c'est un vrai geste, parce qu'on connaît le marché.

Jeanne: Quel est, selon vous, le but d'une entreprise de se lancer dans la reprise de produits ?

Eloi: CSR et conscience environnementale peut-être, de la bonne volonté.

Jeanne: Avez-vous déjà acheté un smartphone lié à un abonnement téléphonique mensuel ?

Eloi: Non.

Jeanne: Que pensez-vous d'un achat comme ça ?

Eloi: Je ferais un Excel pour voir combien il me coûte vraiment, en tenant compte du fait que je pourrais peut-être avoir un abonnement téléphonique qui remplit mes besoins et qui coûte moins cher.

Jeanne: Quelles sont vos motivations pour adopter ou ne pas adopter ce type d'achat ?

Eloi: Financier, je ne vois pas d'autre avantage.

Jeanne: Nous vous invitons à lire le prochain extrait sur la location de smartphone et à partager ce que vous en pensez.

Eloi: Je suis curieux de savoir qui ne veut pas le "full ownership" de son téléphone, sachant qu'il y a pleins de données privées dessus et que c'est vraiment un canal de communication extrêmement intime, donc je ne comprends pas très bien qui ne veut pas avoir le "full ownership". Maintenant, je sais que ça existe, certains constructeurs te permettent de payer en abonnement et chaque année ou deux ans tu es assuré d'avoir le dernier modèle. Moi je trouve que c'est assez critiquable justement parce que même si, imaginons, le téléphone répond toujours à tes besoins, demain sur un plateau d'argent le fait d'avoir un nouveau parce que tu payes cet abonnement et que c'est un droit, suite à ce que tu payes, mais il n'y a pas vraiment de besoin, donc c'est plus entretenir un besoin qui n'a pas de raison d'être, donc pas positif.

Jeanne: Pourquoi, selon vous, louer un smartphone peut-il être bénéfique pour le consommateur (ou pas) ?

Eloi: Ça dépend des conditions de location, si tu fais diminuer le risque pour le consommateur, le risque doit se répercuter quelque part et donc les prix de la location vont augmenter parce qu'ils doivent tenir compte de la masse qui cassent leurs téléphones etc. Donc soit, effectivement, tu diminues le risque, mais tu paieras peut-être le prix de tous les gens qui ne sont pas prudent, qui cassent leur téléphone, alors que toi, tu es quelqu'un de prudent qui ne casse pas ton téléphone.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder les photos suivantes de différents consommateurs. Selon-vous le(s)quel de ces consommateurs serait le plus enclin à louer un smartphone au lieu d'en posséder un ? Quelles seraient leurs motivations à chacun ? Pourquoi pensez-vous cela ?

Eloi: J'ai l'impression que plus on associe le statut social au téléphone, plus on est susceptible de vouloir tendre vers ce genre d'abonnement, si ma compréhension de l'abonnement est que tu as tout le temps le dernier modèle, parce que avoir un abonnement pour un téléphone qui au bout du compte a 6 ans, à moins que tu aies un abonnement dégressif en argent parce que ton téléphone déprécie, je crois que c'est un peu d'intérêt. Moi je comprends donc que l'abonnement donnerait tout le temps accès à un nouveau téléphone. Pour ça, je crois que les jeunes, où les gens qui sont soucieux de leur image sociale seront plus enclin à vouloir avoir le dernier téléphone pour l'image et le statut social. Du coup, les personnes qui ont l'air sur cette photo-ci de moins porter d'importance à leur image, parce que tu es en baroudeur où quelqu'un d'écolo-bobo, seront moins enclin à utiliser ce genre de service. Pour ce qui est de plus senior, je dirais, même remarque par rapport à mes premiers statements: de moins en moins. Et les très vieux je dirais non.

Jeanne: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Eloi: Parce que j'estime que le prix que je paye est inférieur à ce que je devrais payer en tenant compte du risque que j'ai de le casser.

Jeanne: Comment percevez-vous le fait de payer votre smartphone mensuellement au lieu de le payer d'une traite ?

Eloi: C'est un concept auquel je ne suis pas familier et donc je suis réticent.

Jeanne: Considérez-vous que l'opportunité de changer régulièrement de smartphone est aussi une motivation pour louer un smartphone ?

Eloi: Non.

Jeanne: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Eloi: "don't be gentle, it's a rental.", oui.

Jeanne: Avez-vous déjà loué un appartement ou une maison pour y vivre ou y séjourner en vacances ?

Eloi: Oui.

Jeanne: A quel point étiez-vous concernée par le maintien et la durabilité du bien loué ?

Eloi: Je faisais attention parce que je savais qu'il y avait une garantie locative, ou quelconque épée Damoclès au-dessus de ma tête.

Jeanne: Comment est-ce que votre comportement différerait de celui que vous avez envers votre propre maison ?

Eloi: Quelque chose qu'on loue, on a l'impression que comme on paye, les choses sont dues. Quelque chose qu'on achète, on a beaucoup plus un sens de responsabilité de : J'ai acquis quelque chose qui a une certaine valeur, certaines valeurs que j'ai cédé de ma part, maintenant c'est ma responsabilité, c'est moi qui assume le risque futur etc. Alors qu'avec quelque chose de loué, on sait qu'il y a un intermédiaire qui prend une partie du risque aussi.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder cette image. Qu'en pensez-vous ?

Eloi: Non, je ne signerais pas parce que, comme dans ma dernière réponse, c'est une façon d'acheter dont je ne suis pas familier. La seule raison qui pourrait me convaincre ce serait de prendre un Excel et de faire le calcul sur les X mois et de voir combien ça va coûter et si ça me convainc, par rapport à ce que je sais : un téléphone maintenant tient je dirais trois ans si on y prête attention, et si je vois qu'en trois ans, le prix que je paye là est inférieur à ce que je payerais prix plein, en tenant compte de la valeur de la revente, alors je me laisserais tenter.

Jeanne: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Jeanne: Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Eloi: Oui, c'est une offre qui m'attire.

Jeanne: Pourquoi ?

Eloi: Parce que le concept d'avoir besoin de payer uniquement quand tu as besoin du service m'intéresse. Effectivement, j'ai envie de me déplacer, que les conditions sont réunies pour que je puisse me déplacer avec ce genre d'engin, je suis ravi de payer pour ce service.

Jeanne: Suivant le type d'offre de la question précédente : au lieu d'acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l'utiliser (payer-par-minute d'utilisation) ?

Eloi: Je crois que ce serait un concept intéressant, pour se rendre en enfin compte à quel point on est sur son smartphone, par contre je serais curieux de voir le pricing de ce genre de trucs: comment est-ce qu'on arriverait à mesurer. S'il y a un Big Brother qui contrôle téléphone, alors de nouveau c'est quelque chose de très privé. Je dirais, non, ça ne m'intéresse pas, parce que c'est quelque chose de privé et je ne veux pas qu'il y ait quelqu'un qui contrôle mon téléphone. Par contre, je crois que ça aurait un effet bénéfique sur le temps que les gens perdent sur leur smartphone.

Jeanne: Quels freins imagineriez-vous émerger quant à l'implémentation de ce type de modèle "payer-par-minute d'utilisation" pour les smartphones auprès de la population ?

Eloi: Privacy.

Jeanne: Voyez-vous des facteurs économiques, sociétaux, personnels, pratiques, environnementaux etc. qui pourraient empêcher/limiter l'implémentation de ce modèle économique pour les téléphones portables ?

Eloi: non, les gens seraient juste, si jamais ils passent quatre heures par jour sur leur téléphone, et si ce que tu paies pour être quatre heures par jour sur ton téléphone, si ça ne vaut pas exactement la valeur de ton téléphone divisé par ce temps là quand tu l'as utilisé, les gens vont juste dire non.

Jeanne: Seriez-vous prêt à adopter un service "payer par temps d'utilisation" ?

Eloi: non.

Jeanne: A quel public ce genre de service vous semblerait le plus justement adressé ?

Eloi: Sénior, parce que j'ai l'impression que les seniors actuels, pas les seniors "to become", passent très peu de temps en contact avec la technologie mais pourtant on essaie de leur donner la technologie pour rester en contact avec nous, et donc ce sont ceux qui utilisent le moins leur smartphone. Imagine ils payent un smartphone dernier cri, ils vont le payer cher et vilain pour une utilisation bien inférieure à toi, et donc pour eux ce serait plus intéressant de payer à l'utilisation.

Jeanne: Que diriez-vous si nous vous proposons de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur/prestataire de l'offre.

Eloi: Je la comparerais à ce qui se fait actuellement pour voir ce que je paye pour mon abonnement par mois et la valeur de mon téléphone sur la durée d'utilisation + valeur résiduelle à la revente et je comparerais pour voir si ça en vaut la peine. Si ça en vaut la peine, je le considérerais.

Jeanne: Quelles conditions devraient être respectées pour que vous vous tourniez vers ce type d'offre ?

Eloi: Il faut que seulement l'offre change, l'utilisation de l'appareil en tant que tel ne change pas et ne soit pas impactée: donc la façon dont le "provider" de service intervient sur mon téléphone, c'est à dire, pas.

Jeanne: Quels services/possibilités devraient être inclus dans ce type d'offre pour qu'elle soit intéressante pour vous ?

Eloi: Des clauses de sortie, pour si jamais on a envie d'arrêter, comme pendant un leasing, pouvoir sortir du leasing et l'acheter, quel que soit le prix, même s'il est cher ça doit pouvoir exister parce que ça reste un objet personnel. Peut-être des options supplémentaires du service de base, qui te permettraient de prendre une assurance dégâts et te permettraient d'avoir de la flexibilité dans ce que tu as pris, tout en changeant ton abonnement en cours de route.

Jeanne: Qu'est-ce qui vous attire ou vous freine dans ce type d'offre ?

Eloi: Ce qui me freine c'est que j'ai l'impression que "there is no free meal" et selon moi, quand il y a une offre de tout un package réparti sur plusieurs mois, la raison pour laquelle ça existe c'est parce que on a l'impression que ça coûte moins cher alors qu'au final quand on s'engage sur une longue durée ça représente peut-être le même budget ou plus, et donc je suis suspicieux par rapport à ce genre de offre, mais pas fermé.

Jeanne: Que pensez-vous de la perte de la possession de votre smartphone dans ce modèle de vente ?

Eloi: Si la possession, au sens légale du terme, est chez le vendeur, mais que toutes les données m'appartiennent et qu'il n'y a aucun contrôle sur ce dernier et aucunes raisons pour lesquelles mes données seraient stockées chez eux, je n'ai pas de problème.

Jeanne: Comment percevriez-vous une personne ayant un smartphone + abonnement téléphonique sous ce type de modèle ? Quelle image est-ce que consommateur te renvoie ?

Eloi: Ça dépend, si c'est quelqu'un de réfléchi ou non, je serais curieux de connaître les raisons donc ça m'intriguera.

Jeanne: Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ?

Eloi: C'est tout à fait réalisable, tout à fait faisable. Ça a un avenir potentiel.

Jeanne: Génial, en conclusion on a parlé de toutes les sortes de service possible, en allant de la réparabilité, la reprise etc. jusqu'à une formule extrême de service. Avez-vous quelque chose à ajouter à notre dialogue ?

Eloi: Je crois qu'il pourrait y avoir un grand avantage à donner un pack payé par mois, c'est que à la fin, les gens n'auront plus ce feeling de ne pas savoir quoi faire de leur téléphone, juste se dire: Il est en fin de vie, à la place de le laisser dans un tiroir, je vais juste le rendre. Je n'en tire pas de valeur mais comme j'associe cet objet à une certaine entreprise, ça permettrait aux gens d'avoir plus ce réflexe d'aller rendre le téléphone et donc de pouvoir centralisé la réparabilité des téléphones et réduire l'effort de collecte de téléphone pourrait peut-être impacter la balance financière pour le recyclage des téléphones positivement. Donc je verrais un point positif à ça.

Jeanne: Ok oui génial, un tout grand merci pour votre temps.

Appendix 15: Interview consumer 6: Patricia Fouarge

Jeanne: Bonjour Patricia, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Jeanne Duesberg, je travaille actuellement sur mon mémoire et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur mon sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais vous parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Jeanne: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Patricia: Oui.

Jeanne: Lequel ?

Patricia: Un Samsung.

Jeanne: Qu'en pensez-vous ?

Patricia: J'ai 55 ans donc je ne suis pas une accro au smartphones et il est basique et pour moi il me convient.

Jeanne: En êtes-vous satisfaite ?

Patricia: Oui, tout à fait.

Jeanne: Pourquoi ?

Patricia: Parce qu'il est facile à utiliser, qu'il tourne comme une horloge, ne bug jamais et il m'offre les petites options qu'il me faut. Avoir plus d'options ne changerait pas ma qualité d'utilisation.

Jeanne: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Patricia: Toutes les heures.

Jeanne: A quelle fin utilisez-vous principalement votre smartphone ?

Patricia: Être en contact avec ma famille et pour le travail.

Jeanne: Quelles fonctionnalités du smartphone utilisez-vous principalement ?

Patricia: Le téléphone, les messages, whatsApp et les mémos.

Jeanne: Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ?

Patricia: Il y a trois ans ou peut être quatre.

Jeanne: Quels étaient les motifs du changement ?

Patricia: Les motifs du changement étaient que avant j'avais un GSM tout simple, pas un smartphone. J'avais un GSM basique, c'est mon premier smartphone.

Jeanne: Où avez-vous acheté votre smartphone ?

Patricia: Chez Carrefour, en promotion.

Jeanne: Comment avez-vous acheté votre smartphone ?

Patricia: Il était neuf, en société, pas lié à un abonnement.

Jeanne: Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ?

Patricia: Je dirais la rapidité de réaction quand je passe d'une application à l'autre et la durée de la batterie, il faut que ça tienne au moins toute une journée.

Jeanne: Trouvez-vous que rendre disponible un service après-vente (tel qu'une longue garantie) est important ?

Patricia: Une garantie, oui, mais de toute façon quand on achète un smartphone on a une garantie qui est obligatoire de deux ans du fabricant ou du vendeur. En achetant en neuf je sais que j'ai une garantie de deux ans. Avoir une garantie plus longue, pour moi qui achète des smartphones pas très cher, je me dis que ce n'est pas très intéressant pour moi d'aller payer une garantie tous les mois. S'il tombe où il casse je rachète un smartphone pas cher.

Jeanne: Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez un smartphone ?

Patricia: C'est les contacts, le boulot, les amis, la famille. Avoir un téléphone mobile sur moi. L'utilisation c'est un téléphone mobile, je suis joignable partout, je peux téléphoner partout, ça me donne une liberté pour travailler. Je peux travailler de partout, je ne suis plus liée à un endroit fixe, je peux même répondre en voiture.

Jeanne: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... »

Patricia: Une liberté.

Jeanne: A quel point vous sentez-vous connecté(e) à votre smartphone ?

Patricia: Pas du tout.

Jeanne: Vous sentez-vous dépendant(e) de votre smartphone ?

Patricia: Oui.

Jeanne: Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il ?

Patricia: Un outil.

Jeanne: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Patricia: Non.

Jeanne: Avez-vous déjà pris l'initiative d'aller faire réparer votre smartphone ? /ou réparer vous-même ?

Patricia: Non.

Jeanne: Pourquoi pas ?

Patricia: Parce que je suis dans une société de consommation, j'achète pas cher. Comme c'est mon premier je n'ai pas beaucoup d'expérience mais si jamais il tombait en panne, j'achèterais un autre, je ne vais pas le faire réparer. La main d'œuvre coûte trop cher.

Jeanne: Avez-vous une idée d'où vous pouvez vous rendre pour faire réparer votre smartphone ?

Patricia: Aucune idée.

Jeanne: Est-ce que les marques de smartphone elles-mêmes (telles que Samsung, Huawei...) offrent/devraient offrir ce type de service ?

Patricia: Oui, mais alors je trouve qu'en achetant son smartphone, on devrait déjà connaître les prix de réparation. Je trouve que c'est intéressant parce que on a l'impression que quand on a un

truc cassé, les gens en profitent, les pièces d'occasion coutent parfois 50% d'un GSM neuf, et donc je trouverais intéressant quand j'achète mon smartphone qu'on me dise : Si un jour vous avez un problème et qu'il faut changer le verre, ça va vous coûter €25, au moins je sais où je vais, ça je trouverais bien.

Jeanne: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits “modulaires”.

Jeanne: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Patricia: Non.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire. Qu'en pensez-vous ?

Patricia: Ça a l'air d'être par bloc, ça a l'air super facile. Je ne me vois quand même pas oser démonter ça moi-même. Effectivement, ça a l'air d'être un puzzle simple.

Jeanne: Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos du produit ?

Patricia: J'aime bien la simplicité des modules, on a l'impression que quand on démonte en smartphone, normalement il y a 20000 toutes petites pièces minuscules. Ici, ce qui me fait peur c'est les petits vices à la limite, si je les perds c'est la catastrophe, le reste ne me fait pas peur.

Jeanne: Pourquoi n'avez-vous jamais considéré acheter un produit tel quel pour vous-même ?

Patricia: Je ne savais pas que ça existait.

Jeanne: Seriez-vous tenté d'acheter le Fairphone si votre smartphone venait à mourir ? Pourquoi (pas) ?

Patricia: Oui, si je peux identifier ma panne. Si j'ai un smartphone qui tombe en panne mais qu'avant qu'il tombe en panne, il me dit que c'est un problème batterie, alors oui j'ouvre, je démonte, je suis le mode d'emploi et je remplace la pièce. Sinon, comme je n'y connais rien, ça ne m'aidera pas car je ne sais pas quel élément il faut changer.

Jeanne: Quels facteurs vous motivent ou démotivent à acheter un Fairphone ?

Patricia: Ça me tente, parce que je devrais changer de smartphone parce que le mien est vieux et je suis angoissée parce que j'ai peur de perdre mes contacts et j'ai peur de perdre des mémos et des informations. C'est la seule raison pour laquelle je m'accroche à mon smartphone, c'est parce que c'est toute une mine d'or d'information, et j'ai peur de ne pas pouvoir les sauvegarder. Donc ça me tente, mais il faut voir les prix. Si c'est le prix d'un iPhone, alors non, je ne suis pas capricieuse à ce point-là, mais si ce n'est qu'un peu plus cher je le ferais, parce que ça m'enlève le stress de perdre des infos, je garde mon smartphone et je ne change que la pièce nécessaire.

Jeanne: Comment qualifieriez-vous les gens optant pour ce type de smartphone ?

Patricia: Des gens raisonnables, intelligents.

Jeanne: Quelle tranche d'âge serait selon vous le plus enclin à acheter un smartphone modulaire ?

Patricia: De 20 à 40 ans.

Jeanne: Quelles caractéristiques auraient selon vous les gens qui pourraient acheter ces smartphones ?

Patricia: Jeunes, dans le sens qu'ils ont grandi avec le smartphone, et donc pour eux c'est moins mystérieux que pour moi et c'est des gens qui sont anti-gaspillage, pour ne pas polluer. Ils essayent de ne remplacer que ce qu'il faut au lieu de jeter tout une merde de métal et de crasses.

Jeanne: Selon vous, en plus de sa capacité à être réparé facilement, que peut apporter ce format de téléphone au consommateur par rapport aux smartphones classiques ?

Patricia: En apaisement écolo, un apaisement pollution, en se disant: Je gère mes déchets.

Jeanne: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Patricia: Oui, je crois que malheureusement oui, peu de gens le recyclent. Je crois que dans les pays du tiers-monde il y a tout un circuit où on démonte tout, on récupère chaque pièce et on recycle tout, je crois. Je crois que souvent les gens ils le jettent dans leurs poubelles. C'est petit, ça pollue beaucoup mais c'est petit donc dans une poubelle on ne se sent pas trop coupable, en se disant : ce n'est que ça c'est pas grave.

Jeanne: Que se passe-t-il, d'après vous, quand un smartphone n'est plus utilisé ?

Patricia: Je crois que pendant 1 ou 2 ans, il reste dans un fond de tiroir, parce qu'on se dit qu'il y a peut-être encore une information qu'on devrait récupérer un jour, et on n'ose pas le jeter tout de suite, on le conserve un ou deux ans.

Jeanne: Actuellement, plus de 80% des smartphones terminent à la décharge. Que Pensez-vous de cette fin de vie ? Connaissez-vous d'autres options de fin-de-vie que vous trouveriez mieux ?

Patricia: À la décharge, c'est horrible car c'est que de la pollution, donc c'est terrible, alors une autre fin de vie serait de le démonter et de trier les métaux avec les métaux, plastique avec le plastique, et de faire un tri sélectif, mais le problème c'est que la main d'œuvre en Belgique coûte terriblement cher.

Jeanne: Comment percevez-vous les offres de reprises de smartphone, ou les vendeurs vous font une réduction sur votre prochain achat, en échange de votre ancien smartphone ?

Patricia: Je trouve ça très déculpabilisateur pour l'acheteur, et j'espère que ces gens-là font du démontage, récupèrent et trient les déchets. C'est mon seul souci, je crois que c'est seulement du marketing et qu'eux le jettent aussi à la décharge mais j'espère qu'ils font du tri.

Jeanne: Feriez-vous l'effort de ramener votre smartphone usagé pour une réduction sur votre prochain achat ?

Patricia: Oui, tout à fait.

Jeanne: Quels seraient les freins pour ne pas le rendre ?

Patricia: non, je ne vois pas de freins.

Jeanne: Considérez-vous la réduction comme une grande motivation pour rendre votre smartphone ?

Patricia: Oui, sinon je le garderais bêtement dans mon tiroir donc oui, trouve ça bien.

Jeanne: Quelles autres motivations pourriez-vous avoir d'aller rendre votre smartphone ?

Patricia: Le tri, s'il me dit que c'est trié, tout de suite je le rapporte.

Jeanne: Selon vous, quel profil de client serait le plus intéressé par cette offre et pourquoi ? Quel profil serait le moins intéressé et pourquoi ?

Patricia: Je crois qu'aujourd'hui tout le monde est sensibilisé. Les jeunes sont peut-être plus sensibilisés que les vieux, je crois que même les vieux aujourd'hui se rendent compte qu'il faut trier.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder cette publicité d'un vendeur d'habits. Qu'en pensez-vous ?

Patricia: C'est génial, mais je trouve qu'ils devraient mettre ce qu'ils font de ces habits usagés. Je trouverais qu'un pas en plus ce serait de dire : Ces habits-là sont donnés au "petit riens" ou ils sont donnés dans les pays du tiers-monde, parce que là on se dit que c'est une promo déguisée et peut-être qu'ils les jettent. Mais c'est très bien.

Jeanne: Est-ce que, selon vous, ce principe de reprise est applicable aux smartphones ?

Patricia: Tout à fait.

Jeanne: Quel est, selon vous, le but d'une entreprise de se lancer dans la reprise de produits ?

Patricia: Éviter la pollution, le recyclage, sauver la planète.

Jeanne: Avez-vous déjà acheté un smartphone lié à un abonnement téléphonique mensuel ?

Patricia: Jamais.

Jeanne: Que pensez-vous d'un achat comme ça ?

Patricia: Donc toutes les promos que j'ai vu, j'ai toujours vite calculé et vu le peu de consommation que moi j'ai, mes factures sont très peu élevées, c'était pas du tout intéressant parce qu'ils rattrapent leur prix d'achat sur les communications, ça va si on a beaucoup de

communication, donc ça peut convenir à certains, moi qui ai un usage faible, ça ne me convient pas.

Jeanne: Nous vous invitons à lire le prochain extrait sur la location de smartphone et à partager ce que vous en pensez.

Patricia: Louer un smartphone, pourquoi pas, tout est une question de prix et de service. Si je le loue ça dépend si c'est pour une période limitée parce que un smartphone ça tient 2 ans, 3 ans, 4 ans maximum et donc pourquoi pas s'il y a un service de maintenance lié à cette location, pourquoi pas.

Jeanne: Pourquoi, selon vous, louer un smartphone peut-il être bénéfique pour le consommateur (ou pas) ?

Patricia: Le seul truc pour moi, c'est quand ça bug parce que j'y connais rien donc je me dis que si on m'offre une location et qu'on me dit que si mon GSM bug, le prix de la location je peux venir et on me le debug ou on m'en donne en autre, alors ça m'intéresse.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder les photos suivantes de différents consommateurs. Selon-vous le(s)quel de ces consommateurs serait le plus enclin à louer un smartphone au lieu d'en posséder un ? Quelles seraient leurs motivations à chacun ? Pourquoi pensez-vous cela ?

Patricia: J'ai l'impression que les jeunes ne le feraient pas parce que souvent ils personnalisent leurs trucs, j'ai l'impression que les jeunes c'est presque un ami pour eux et ils ont une telle dépendance par rapport au GSM, louer, ils ne vont peut-être pas y trouver leur compte quand je vois l'obsession que c'est pour eux. Je ne dirais donc pas les jeunes là. Celui-ci (homme dans la nature) oui par contre, il a l'air très sensé donc lui il doit penser autrement il doit se dire : Je m'en fous du GSM, moi c'est l'outil qui me convient. Donc lui, comme c'est un outil, il le louerait. Celle-ci (femme dans la nature) aussi parce qu'elle est très nature donc pourrait se dire qu'elle loue. Les gens qui travaillent je dirais oui parce que ce sera peut-être par un package société où on leur dit que c'est loué et c'est la société qui paye et lui a tout un service de maintenance et de ceci et de cela, donc ça je crois que oui. Les couples et la famille je les vois moins. Les vieux, oui peut-être parce qu'ils ne s'y connaissent pas et du coup ça leur fait un support dès qu'ils ont un kwak, ils ne veulent pas déranger leurs enfants, ils peuvent téléphoner au magasin en disant : Il y a un truc, aidez-moi. Donc les vieux, oui, question aide.

Jeanne: Il y aurait-il une autre sorte de consommateur auquel vous pensez qui serait intéressé par la location de smartphone ?

Patricia: Je ne vois pas, tu as pris toutes les catégories d'âge, non, je ne vois pas.

Jeanne: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Patricia: Pour le service et pour le non-gaspillage.

Jeanne: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Patricia: Je ne suis pas d'accord, mais quand on est jeune, oui, mais quand on est âgés, que ce soit loué ou à soi il y a du respect et on veut que ça tourne et on veut que ça fonctionne. Si on le traite mal il va tomber en panne donc on n'a pas intérêt, non.

Jeanne: Avez-vous déjà loué un appartement ou une maison pour y vivre ou y séjourner en vacances ?

Patricia: Oui, tout à fait.

Jeanne: A quel point étiez-vous concernée par le maintien et la durabilité du bien loué ?

Patricia: Effectivement, si je fais un coup dans un mur ou si je fais un truc c'est moins important que si c'est chez moi, effectivement, c'est vrai. On a moins mal au ventre s'il y a un petit kwak dans la maison, que si c'est chez soi, parce qu'on se dit après on part et c'est fini.

Jeanne: Pensez-vous qu'il y aura un comportement similaire lors de la location de smartphone ?

Patricia: Oui, suite à cet exemple de maison je me dis que oui, on est peut-être moins vigilant s'il tombe. Ce n'est pas à soi et on sait qu'il y a un service qui passe derrière.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder cette image. Qu'en pensez-vous ?

Patricia: Oui, c'est bien, mais moi ne suis pas une utilisatrice acharnée. Effectivement, là je vois un Huawei, ça correspond tip-top à ce que j'investis dans un téléphone donc oui pourquoi pas le louer, avec ce prix-là on revient à la même chose qu'un achat donc pour moi, oui, mais je ne partirais pas dans du luxe, ça ne me pousserait pas à prendre plus cher.

Jeanne: Sous quelles conditions seriez-vous prête à signer une de ces offres ?

Patricia: Si ça revient au même prix que ce que je payerais quand je l'achète.

Jeanne: Quel sont, selon vous, les avantages et désavantages de ces offres ?

Patricia: Le désavantage serait que souvent l'abonnement est plus cher que ce qu'on paye normalement donc c'est vraiment une question de coût, si le prix correspond à ce que moi je paye alors, oui. J'avoue, moi je ne vois pas d'avantage.

Jeanne: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Jeanne: Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Patricia: Je trouve ça génial.

Jeanne: Pourquoi ?

Patricia: Je trouve ça génial parce que je trouve qu'au niveau déplacement c'est extraordinaire, ça ne pollue pas, c'est électrique, ça ne prend pas de place et ça permet une utilisation sans devoir l'acheter. S'il y a le moindre problème technique sur une trottinette électrique, à mon avis ce sont des réparations assez cher, on n'y connaît rien et donc ici c'est un truc qui est génial pour la pollution, qui ne coûte vraiment rien à l'utilisation et qui permet une liberté extraordinaire, je trouve ça extraordinaire.

Jeanne: Suivant le type d'offre de la question précédente : au lieu d'acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l'utiliser (payer-par-minute d'utilisation) ?

Patricia: J'ai l'impression que je ne suis pas encore mûre pour ça, autant pour tout ce qui pollue et les transports en ville avec le trafic, je dirais tout de suite, par contre un GSM je dirais à priori non.

Jeanne: Quels sont les avantages ou inconvénients d'un tel service, selon vous ?

Patricia: Tout dépend du prix qu'on demande à la minute. Moi, je l'utilise très peu donc à mon avis ce serait avantageux pour moi mais je me sens encore trop indépendante. Un GSM c'est un trop petit truc qui pollue pour me dire que je commence à le louer et à partir dans l'esprit communauté. Pour des plus grosses choses, oui, mon petit outil comme ça, non.

Jeanne: Quels freins imagineriez-vous émerger quant à l'implémentation de ce type de modèle "payer-par-minute d'utilisation" pour les smartphones auprès de la population ?

Patricia: Je vois l'égoïsme des gens. Si c'était un marteau-piqueur qu'on utilise une fois par an, c'est sûr que là on partage, mais ici, en éléments qu'on utilise même qu'une fois par heure, ça doit quand même être à moi. Je ne suis pas encore assez loin dans ma démarche collective pour passer à un smartphone comme ça. Je ne suis pas sûre que ça réduise le coup, le rapport coût-bénéfice est pas assez grand, à mon avis, pour me faire changer d'habitude.

Jeanne: Voyez-vous des facteurs économiques, sociétaux, personnels, pratiques, environnementaux etc. qui pourraient empêcher/limiter l'implémentation de ce modèle économique pour les téléphones portables ?

Patricia: Oui, j'imagine que ça veut dire que quand les smartphone sont usés, le déchet "smartphone" serait sans doute mieux canalisé et il serait recyclé. Comme tout le monde a un smartphone aujourd'hui, effectivement, ça fait des milliards de smartphones sur terre donc oui, ça diminuerait la pollution.

Jeanne: Seriez-vous prêt à adopter un service "payer par temps d'utilisation" tel ?

Patricia: Pas aujourd'hui.

Jeanne: A quel public ce genre de service vous semblerait le plus justement adressé ?

Patricia: Je vois plus les écolos, les altermondialistes, les jeunes (mais pas trop jeunes) entre 30 et 50 ans.

Jeanne: Que diriez-vous si nous vous propositions de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur/prestataire de l'offre.

Patricia: Ça je trouve très bien.

Jeanne: Quelles conditions devraient être respectées pour que vous vous tourniez vers ce type d'offre ?

Patricia: Je trouve ça très bien, très sympa. C'est une question financière, et de demander ce qu'ils vont demander comme loyer mensuel vu que moi je ne suis pas une grande consommatrice, donc je me dis que pour les grands consommateurs ça va être super intéressant s'ils ont un prix unique. Pour moi j'imagine que ce sera cher parce que je dois compenser ce qui sont tout le temps dessus alors que moi j'utilise très peu mon GSM, mais je trouve l'idée très bonne.

Jeanne: Quels services/possibilités devraient être inclus dans ce type d'offre pour qu'elle soit intéressante pour vous ?

Patricia: C'est surtout la sauvegarde des données qui m'intéresse, parce qu'ici, je trouve que si on offre un service qui fait une omnium sur le GSM, les gens vont mal le traiter. Ça je trouve qu'il faut laisser à chacun, le laisse tomber où qu'il le casse, ça doit rester, à mes yeux, payant, parce que c'est une erreur de la personne. Par contre, moi ce que j'aimerais, c'est que mes données soit sauvegardées et que je puisse à tout moment être certaine que toutes mes données et les infos que j'ai encodées soient conservé quelque part.

Jeanne: Que pensez-vous de la perte de la possession de votre smartphone dans ce modèle de vente ?

Patricia: Pas grave du tout. Ça ne me touche pas du tout.

Jeanne: Comment percevriez-vous une personne ayant un smartphone + abonnement téléphonique sous ce type de modèle ?

Patricia: Intelligent.

Jeanne: Quelle image le consommateur d'un tel service vous renvoie-t-il ?

Patricia: Un acheteur conscient, un acheteur avisé.

Jeanne: Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ?

Patricia: Moi je suis vieille, donc je crois que oui mais j'ai un doute pour les jeunes qui sont tellement accros et qui se projettent tellement dans leurs GSM et qui le personnifient. Ils pourraient le faire aussi avec un GSM loué, il suffit de mettre une coque ou un autre truc. Moi je trouve ça très bien au niveau conscientisation d'achat et de pollution je trouve ça une très bonne idée.

Jeanne: Génial, en conclusion on a parlé de plusieurs services. On est parti de la réparabilité et du fait de reprendre le GSM vers un modèle de location vers après quelque chose d'encore plus extrême où vous payez à la minute ou alors on payer un pack vous recevez tout. Avez-vous par d'autres questions vis-à-vis de tout ça ou quelque chose d'autre à ajouter au dialogue ?

Patricia: Non, le tout est qu'il y ait toujours des points de vente, de maintenance dans chaque ville où on puisse aller pour avoir un service, où qu'il y ait une hotline disponible si on a un problème, mais sinon je n'ai pas d'autres questions.

Jeanne: Génial, un tout grand merci pour votre temps.

Appendix 16: Interview consumer 7: Jerome Martens

Auriane: Bonjour Jérôme, un tout grand merci pour le temps que tu prends pour nous aider dans la recherche de notre mémoire.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec toi des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais te parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent te fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Auriane: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Jérôme: Oui.

Auriane : Lequel ?

Jérôme: Un Nordis

Auriane : C'est quoi ça ?

Jérôme: C'est une sous-filiale de Huawei. C'est sympa. Ça fait 4-5 mois que je l'ai.

Auriane: Qu'en pensez-vous ?

Jérôme: Je suis content dans le sens où la batterie tient assez longtemps. Le système d'exploitation a ses mises à jour. Sur mon ancien téléphone, un Samsung A3, il n'y avait pas de mises à jour en fait. Du coup, tout ce qui est les versions postérieures d'Android en fait je ne pouvais pas les avoir (les nouvelles fonctionnalités etc.). Donc ouais super sympa. Bon appareil photo, bonne ergonomie, bon rapport qualité-prix.

Auriane: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Jérôme: De manière journalière, assez souvent.

Auriane : En termes d'heures par jour ?

Jérôme: Je pense 3-4 heures, d'après ce que le téléphone me dit en tout cas.

Auriane: Tu m'as dit que tu as changé de smartphone il y a quelques mois. Quels étaient les motifs du changement ?

Jérôme: La batterie ne tenait plus longtemps. C'est un problème récurrent l'obsolescence. Puis le fait que tu ne puisses pas mettre à jour le système d'exploitation pour avoir accès aux nouvelles fonctionnalités.

Auriane : Donc tu te sentais coincé avec ton téléphone ?

Jérôme: Ouais, en plus, par rapport à ce qu'il y avait sur le marché actuellement, j'étais un peu en retard Et je me suis dit « pourquoi pas changer ».

Auriane : Et qu'est-ce que tu as fait de ton ancien téléphone ?

Jérôme: Je l'ai donné à ma mère, qui a chaque fois reprend mes anciens téléphones. Un facteur qui m'a motivé à changer de téléphone c'est que le sien aussi, qui est mon ancien avant encore, un iPhone, la batterie commençait à mourir aussi et au niveau de la pellicule il y avait du sable et donc la qualité des photos n'était pas top. Donc transmission d'anciens téléphones

Auriane: Où avez-vous acheté votre smartphone ?

Jérôme: a la Fnac.

Auriane: Tu l'as acheté neuf, reconditionne ?

Jérôme: Neuf. J'ai hésité entre celui-là et le P20, la gamme de prix était plus ou moins pareille. Les fonctionnalités étaient similaires. C'est juste que l'appareil photo du P20 est un petit peu plus puissant mais il y avait une différence de genre 100 balles entre les deux et je trouvais que le P20 n'en valait pas la peine pour 100 euros de plus.

Auriane: Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ? Tu as mentionné l'appareil photo...

Jérôme: Donc oui l'appareil photo, la batterie. J'utilise énormément mon téléphone donc si je commence à voir, fin ça m'arrive de sortir de manière imprévue, je dois faire gaffe à avoir encore de la batterie à 3h du mat', pour prendre une trottinette ou un collecto pour rentrer. En soi, y'a moyen de vivre sans et de trouver des solutions. Donc la batterie, l'appareil photo, le fait qu'il soit compatible pour les mises à jour qui sortent régulièrement, la compatibilité et certaines applications. Je ne me verrais pas prendre un Wikoo pour te dire.

Auriane : Et pourquoi pas Wikoo ?

Jérôme: C'est une marque d'entrée de gamme. Je ne suis pas non plus prêt à mettre 900 balles, 1000 balles pour un téléphone, genre j'ai eu ma dose d'iPhone par exemple. Le milieu de gamme c'est bien.

Ah oui, ce que je trouve aussi important dans un smartphone c'est le fait que tu puisses personnaliser ton téléphone. C'est-à-dire qu'avec iPhone t'es très formatte et limite a un truc, c'est très standardisé alors que là tu peux changer plein de choses. Par exemple, pour la capacité de stockage, l'iPhone soit t'achètes un 64, soit un 128, tu ne peux pas ajouter de mémoire si t'en as besoin alors que la tu peux ajouter un carte SD ou des choses comme ça. Donc la mémoire c'est aussi un critère important, parce que la mémoire ça se consomme vite en quelque sorte.

Auriane: Trouvez-vous que rendre disponible un service après-vente (tel qu'une longue garantie) est important ?

Jérôme: Oui toujours, on ne sait jamais ce qu'il peut se passer. Un beug avec le téléphone, surtout avec les nouveaux téléphones, parfois les phases de test ne sont optimales, donc le produit est sorti alors qu'il y a encore des beugs. Pouvoir arranger ces bugs soit par le biais de mises a jour soit par le biais du service après-vente c'est important.

Auriane: Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez un smartphone ?

Jérôme: Pour ses fonctionnalités et le fait de pouvoir rendre les choses plus faciles : trouver un chemin, contacter des gens, appeler un collecto, commander une lime. J'ai remarqué que la plupart de mes messages se font par le biais de plateformes telles que Whatsapp, Facebook et quand je regarde mes SMS, je ne discute plus énormément avec ce moyen la d'où l'importance d'un smartphone (plutôt qu'un simple téléphone) pour moi.

Auriane : Quelles sont tes motivations quand tu achètes un smartphone dans le sens pourquoi tu veux un smartphone ? Parce que tout le monde en as ? Tu as dit pour te faciliter la vie...

Jérôme: Faciliter la vie et puis aussi vu que beaucoup d'autres en ont, c'est plus facile de communiquer. C'est toujours possible de communiquer avec des briques mais c'est plus difficile.

Auriane : Est-ce que le fait de posséder un smartphone pour toi est important : Non, ce n'est pas la possession en elle-même mais plutôt l'utilité qui en découle. Puis voilà, tu peux mettre ça dans ta poche parce qu'on pourrait me dire un tablette ou un laptop ça fait la même chose mais c'est moins transportable, je ne me vois pas sortir ma tablette dans un bus ou un métro.

Auriane: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... »

Jérôme: Un objet du quotidien

Auriane: A quel point vous sentez-vous connecté(e) à votre smartphone ?

Jérôme: Beaucoup quand même, surtout dans les périodes où il est nécessaire de se déconnecter au blocus tout ça, c'est un facteur de déconcentration. Bêtement, quand je regarde une vidéo ou un film ou quoi il va toujours y avoir un moment où je check mon téléphone. C'est aussi tout en un, c'est mon réveil par exemple. Je discutais avec un ami justement qui a eu un problème avec son téléphone et on avait un rendez-vous au matin et il m'a dit « ouais mec, pas sûr que je sois à l'heure, mon téléphoné est mort, j'ai pas de réveil ». Comme quoi c'est vraiment devenu

un objet du quotidien qui regroupe plein de fonctionnalités différentes et qui sert à énormément de choses, donc c'est plutôt ça la vision que j'en ai.

Auriane: A quel point vous sentez-vous dépendant(e) de votre smartphone ?

Jérôme: Sur une échelle de 1 à 10, un bon 7-8. Dans le sens, quand je sors de chez moi, avec mes clés c'est quelque chose que je vérifie d'office. Ça peut être un indice de dépendance.

Auriane : Tu me disais 7-8 donc comment est-ce que tu vivrais une journée sans téléphone ?

Jérôme: Après ça dépendrait des conditions, techniquement c'est faisable, déjà si on veut se déconnecter simplement pour un temps c'est faisable mais quand même difficile. J'ai déjà fait des périodes en blocus comme ça ou j'arrête, j'installe une appli pour bloquer ma consommation etc. Ce serait difficile au début mais on s'y habituerait après un temps, un peu comme tout.

Auriane: Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il : connaissance, ami, meilleur ami, conjoint? Ou autre chose ?

Jérôme: Outil.

Auriane: et dans ta proximité, tu vois quand tu dis ami, meilleur ami t'as une forme de proximité, de relation.

Jérôme: Déjà en terme de proximité, c'est unilatéral. Je vois un peu la comparaison. Je dirais ami, le truc c'est que c'est un ami qui me donne plus que lui en ressort. Dans le sens où il me procure plus que ce que je lui donne.

Auriane: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Jérôme: En panne dans quel sens ?

Auriane : Il était mort et tu as dû le réparer, il a cassé.

Jérôme: Non, je prends quand même relativement soin de mes affaires et je le remarque avant que mon téléphone me lâche donc ce n'est pas arrivé encore, en plus vu que ma mère les reprend à chaque fois.

Auriane : Donc toi en fait tu changes de téléphone avant qu'il soit en fin de vie... ?

Jérôme: Oui je change avant qu'il soit en fin de vie, genre je ne vais pas jusqu'à sa useful life.

Auriane : Et pourquoi ? C'est un deal explicite que tu as avec ta maman ?

Jérôme: Non c'est genre « ouais mon téléphone tombe vite à plat ». Et je lui dis « tiens prends le mien, j'irai m'en acheter un autre ».

Auriane : Et pourquoi toi tu ne te dis pas « je l'utilise jusqu'à ce qu'il crève » simplement ?

Jérôme: Parce que justement à partir d'un moment je suis frustré parce qu'il commence à être obsolète par rapport aux fonctionnalités et à l'utilisation que je voudrais avoir.

Auriane : Tu n'as donc pas l'impression d'avoir une expérience totale et optimale alors ?

Jérôme: Bah en soi c'est difficile parce que la problématique avec les téléphones c'est qu'il y a une innovation constante, ils arrivent à faire en sorte que les consommateurs soient attirés par les nouvelles technologies implémentées dans les téléphones. Ne serait-ce que par exemple le Touch ID, ça c'est quelque chose qui vraiment facilite la vie : déverrouiller son téléphone, avoir accès à son compte en banque etc. Pouvoir bloquer des applications. Ça par exemple, cette possibilité-là je ne l'avais pas sur mon ancien téléphone, le fait de pouvoir bloquer par mot de passe une application, ce n'est pas sur l'iPhone non plus il me semble. Et c'est ça que je disais, on est en quelque sorte limité dans la manière d'utiliser l'iPhone, c'est pour ça que je préfère les Androids.

Auriane : Et tu changes donc de téléphone tous les combien de temps ?

Jérôme: Ouais tous les deux ans un truc comme ça. Genre j'en ai eu un en 1^{er}, puis j'ai changé en 2^e - 3^e puis j'ai changé en 5^e. Mais il continue à vivre, il n'est pas obsolète à fond.

Auriane: Tu n'as jamais fait réparer ton smartphone tu me disais : une vitre ? un autre truc ?

Jérôme: Laisse-moi réfléchir... Non, c'était autre chose. Non, non, pas le téléphone.

Auriane: Avez-vous une idée d'où vous pouvez vous rendre pour faire réparer votre smartphone ?

Jérôme: Si dans les deux ans la garantie est toujours valable, au service après-vente du fournisseur ou je l'ai acheté genre Fnac par exemple. Et si eux arrivent pas à le réparer, ils l'envoient chez Apple, ou chez Android ou Samsung. Sinon il y a plein de magasins indépendants à qui on accorde moins de confiance qu'au fournisseur initial.

Auriane : Donc toi tu accordes plus de confiance dans le fournisseur initial du smartphone pour réparer ton smartphone que dans un indépendant ?

Jérôme: Ouais, même s'il y a un facteur important, c'est le temps d'attente. C'est-à-dire que chez l'Indépendant il y a peut-être moins de confiance mais moins d'attente alors que chez le fournisseur, c'est deux-trois semaines et c'est un peu long. Il faut un autre téléphone entre temps etc.

Auriane: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits "modulaires".

Auriane: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Jérôme: Non.

Auriane: Je vous invite à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire. Qu'en pensez-vous ?

Jérôme: A première vue ça me fait penser à un smartphone d'entrée de gamme dans le look. Ça me fait penser au Samsung d'entrée de gamme d'il y a deux-trois ans ou un Wikoo typiquement ça ressemble à ça. Donc au niveau du design, ça ne m'attire pas énormément. Donc c'est ma première évocation.

Auriane: Est-ce que il y a des trucs que t'aimes bien, a contrario, sur le produit ?

Jérôme: Oui le principe est top. Effectivement... Ah mais c'est des vieilles batteries en plus, comme dans les vieux Nokia. Le principe est bien après je pense qu'au niveau des performances, le téléphone peut en pâtir.

Auriane : Donc selon toi, ça ne suit pas assez la vibe évolutive du truc ?

Jérôme: En soi s'ils arrivaient à faire des téléphones actuels des téléphones modulaires, ne serait-ce que plus facilement démontables et démontables ce serait bien. Peut-être pas aller jusqu'à l'extrême du modulaire, ce serait bien évidemment mais il y a, d'après ce que j'en vois, quand même des aspects qui en pâtissent : le design, l'ergonomie. Le principe est bien, mais celui que tu me montres là ce n'est pas top. Je ne sais pas si c'est la photo mais l'écran ne m'a pas l'air de bonne définition, ça m'évoque vraiment le début des smartphones.

Auriane : Est-ce que tu serais tenté d'acheter ce genre de smartphone si le tien venait à mourir ?

Jérôme: Non. Pour moi ce serait un retour en arrière, pour les fonctionnalités que j'ai évoquées plus tôt. Après s'ils arrivent à implémenter ça sur des smartphones actuels, ouais pourquoi pas. Donc ce serait un « oui » conditionnel, pas comme le téléphone sur l'image.

Auriane: Comment qualifieriez-vous les gens optant pour ce type de smartphone ?

Jérôme: Ils ont raison en soi, au final. C'est juste qu'ils n'ont pas les mêmes attentes que moi au niveau du téléphone. Après il faut voir à leur niveau ce qu'ils attendent du téléphone.

Auriane : et donc pour toi, les gens qui seraient intéressés par ça, quelles seraient leurs caractéristiques ?

Jérôme: La durée de vie serait important pour eux ; le principe d'un téléphone modulaire c'est que tu ne dois pas le changer tous les deux ans. Le fait qu'il/elle ne soit pas spécialement attiré par l'innovation est une autre caractéristique. Je ne sais pas comment dire...

Auriane : Genre un gars qui n'a pas spécialement besoin d'être à la pointe de la technologie et qui est content avec trucs simples ?

Jérôme: Ouais, c'est ça. Un peu les late comers comme ça, inverse des early adopters, ceux à la fin de la courbe là, tu vois de laquelle je veux parler. Je ne dirais pas les vieux parce qu'ils ne penseraient pas justement à changer les pièces, plus quelqu'un qui voit ça comme un investissement sur le long terme par exemple.

Auriane : Tu saurais m'associer une tranche d'âge par rapport à ça ?

Jérôme: C'est dur... C'est quoi le prix de ce genre de truc ?

Auriane : 500 balles.

Jérôme: 500 balles quand même... C'est quand même un budget, du coup peut-être pas les jeunes. En fait si, un truc du style, un premier téléphone pour les jeunes, un premier téléphone qu'ils ne doivent pas changer tous les x temps et qu'ils peuvent réparer eux même. Plus quelqu'un qui a moins besoin d'un téléphone pour son business. Pour qui ce n'est pas un outil de travail. Plutôt pour découvrir un smartphone. Pour les jeunes donc ou pour les vieux genre late comers qui ne sont pas encore trop vieux, qui viennent de commencer la retraite et qui ne veulent pas changer de téléphone tous les x, qui veulent quelque chose qui dure. Ça prend du temps de s'habituer à un smartphone, avec toutes les mises à jour, les nouveaux boutons etc. donc ça, ça pourrait être la solution pour ceux qui ne veulent pas changer tous les x années, qui a besoin de stabilité dans son téléphone.

Auriane : Est-ce que tu vois une autre valeur ajoutée à ce téléphone mis à part le fait qu'il soit réparable ou pas ?

Jérôme: sa durabilité... euh, la non, comme ça, il n'y a rien qui vient.

Auriane: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Jérôme: Vrai. Dans le sens ou, de nouveau, un bête exemple, iPhone, les 3-4 les systèmes d'exploitation, fin les mises à jour ne sont plus compatibles sur ce genre de smartphone donc oui du coup au final, c'est un peu fait exprès je pense, que tu doives changer à un certain moment. J'ai plus d'exemple comme ça en tête mais il y a plein d'exemples de smartphones qui perdent leur compatibilité à certains niveaux et qui sont donc voués à la décharge. Les vieux smartphones c'est ça.

Auriane : Que se passe-t-il selon toi quand un smartphone n'est pas utilisé ? Connaissez-vous d'autres options de fin-de-vie pour les smartphones ?

Jérôme: Ca dépend de l'âge [du smartphone] : soit tu le reconditionnes s'il n'est pas encore trop vieux, soit ben décharge, tu tries les composants et puis en fonction tu les détruits. Après ça doit générer énormément de déchets. Mais je ne m'y connais pas énormément là-dessus, sur ce que devient un téléphone quand il vient à mourir. J'image ces deux options-la ouais.

Auriane : Aujourd'hui 80% des smartphones finissent à la décharge. Que penses-tu de cette fin de vie ?

Jérôme: Après faut voir qu'est-ce qu'on pourrait faire des composants : est-ce qu'on pourrait les reconditionner, les transformer ? Ça c'est une chose. Ça me paraît logique même si c'est déplorable en même temps.

Auriane: Comment percevez-vous les offres de reprises de smartphone, ou les vendeurs vous font une réduction sur votre prochain achat, en échange de votre ancien smartphone ?

Jérôme: Au moins on est sûr que le vieux téléphone finit au bon endroit. On est sûr que ce n'est pas dans une mauvaise poubelle, il y a un minimum de tri, peut-être pas du recyclage mais au moins il ne finit pas bêtement comme ça dans la nature. Ça incite aussi énormément de gens à changer de téléphone donc au final est-ce que c'est vraiment mieux...

Auriane : Donc pour toi c'est un facteur du coup un peu pervers ?

Jérôme: C'est à double tranchant oui, dans le sens où d'une part l'aspect positif c'est que tu saches qu'il ne va pas finir dans la nature mais ça incite quand même énormément de gens à consommer. Moi par exemple, l'année prochaine je pense que j'aurai un nouveau téléphone, au lieu de donner l'ancien à ma mère, je pourrai juste le rendre en échange d'une réduction sur le prochain achat. Niveau marketing c'est très bien pensé en tout cas, ça boost les ventes ça c'est clair.

Auriane: Est-ce que tu crois que ça pourrait marcher sans le discount ? Tu crois que les gens amèneraient leur vieux téléphone spontanément si la réduction n'était pas proposée ?

Jérôme: Après, de nouveau, ça dépend de l'âge [du téléphone]. Certaines personnes pourraient se dire « mon téléphone a encore une valeur, et je peux le revendre à quelqu'un qui est un peu moins « technologie sa vie » » tu vois. Après je pense que ça pourrait marcher mais ça dépend de l'âge du téléphone, ça dépend à quel point il est vieux, à quel point il est cassé aussi. Ce business model je ne sais pas, parce qu'au final le téléphone il peut être obsolète, du coup ça incite les gens à en reprendre un autre... fin je ne sais pas...

Auriane: Est-ce que tu imagines des gens qui pourraient être particulièrement intéressés par ce style d'offre ?

Jérôme: Ouais hin, les jeunes, déjà. J'ai un pote qui change aussi tous les deux ans un truc comme ça. Lui à chaque fois il upgrade sur un téléphone de haut de gamme, et au lieu de le payer 800-900, il s'en sort avec 500.

Auriane : Et comment il fait ça ? Il reprend un reconditionne ou... ?

Jérôme: Par le biais du système d'abonnement sur deux ans avec les opérateurs ou bien il le revend. Là par exemple, il est passé au dernier Samsung, le 10 je pense. Il avait un 8, il a revendu son 8 à 200 balles et avec l'offre, au lieu de le payer 900 il l'a payé genre 600 un truc comme ça. Je pense que le fait de pouvoir revendre ton téléphone, ça aide dans le réinvestissement. Donc je pense que ça aide cette ristourne, même s'il y a d'autres possibilités.

Auriane : Tu penses que les gens ramèneraient leur téléphone chez le vendeur par conviction ?

Jérôme: Si le marketing est bon et si ça arrive à changer l'avis des gens, oui. Qu'il faut recycler etc. si par le biais du marketing tu arrives à faire comprendre/faire croire aux gens qu'il y a des chances que leur téléphone finisse au mauvais endroit et que ce n'est pas bon pour la nature blabla, ça peut changer les mœurs.

Auriane : Comme avec les piles sauf avec les smartphones alors [bebat] ?

Jérôme: Oui exactement, sauf qu'avec les piles, la valeur intrinsèque de l'objet est différente. Les piles ça t'as coûté que dalle, ça t'a coûté 5euros et quand elles sont usées on s'en fout de les rendre. Alors qu'un smartphone c'est quand même quelque chose qui a un prix donc les gens sont peut-être moins enclins à les rendre comme ça.

Auriane : Avez-vous déjà acheté un smartphone lié à un abonnement téléphonique mensuel ?

Jérôme: Ouais le précédent.

Auriane : Est-ce que tu sais un peu m'expliquer ?

Jérôme: C'est un abonnement de deux ans qui te lie a une offre qui est fixe pendant deux ans et grâce au paiement d'une certaine somme au début (tu paies 200 balles par exemple) en fonction du modèle, de l'avancement technologique du téléphone et tu rembourses en quelque sorte mensuellement, avec ton abonnement, ton téléphone. J'ai remarqué un problème principal de ce genre de business model c'est que en fait quand tu regardes les opérateurs téléphoniques, leurs offres changent constamment, tous les 6 mois, à chaque fois l'offre s'améliore. Par exemple, il y a deux ans tu payais 20 balles pour 2G etc. mais au cours de ces deux ans tu es lié par contrat a cette offre la mais l'offre va s'améliorer, du coup toi tu sens baise en quelque sorte. Moi j'ai contacté mon operateur pour savoir s'il n'y avait pas moyen d'upgrade l'abonnement mais ce n'était pas possible. Si je voulais mettre un terme au contrat pour pouvoir upgrade, je devais payer le reste de la somme due. Donc au final, ce n'était pas intéressant. Donc ça c'est un des problèmes de ce genre d'offre.

Auriane: Est-ce que toi, payer en tranches mensuelles, ça t'apportes plus que de le payer en une fois ?

Jérôme: Oui, pour le budget c'est plus simple. Clairement.

Auriane : Donc toi tu préfères payer mensuellement et être lié par contrat pour deux ans plutôt que payer le smartphone plein pot en une fois ?

Jérôme: Après c'est quand même un downside assez fort d'être lié pendant deux ans. D'autre part les 800 balles en une fois, faut les avoir mis de cote etc. Donc, oui pourquoi pas le mensuel, je l'ai déjà fait. Après celui que j'ai maintenant je l'ai acheté cash. Bam one shot et je préfère je t'avoue parce que là c'est un coup qui est passé et j'y pense plus. Si j'ai envie de changer le mois prochain d'offre et ben je peux.

Auriane : Ça tu aimes bien le fait d'être tranquille d'esprit... ?

Jérôme: Oui le fait de ne pas être lié contractuellement. Il y a plein de gens qui n'arrivent pas à saisir le fait que ça peut être avantageux mais que tu as quand même des obligations qui découlent parce que c'est un contrat, tu ne peux pas faire ce que tu veux.

Auriane: Maintenant je vais te parler de location de smartphone, de leasing. Par cela je veux dire un service où tu paierais un montant mensuel pendant une période définie. Tu paierais donc en échange de l'utilisation du smartphone. On te donne le tel gratos au départ. A la fin du contrat, tu dois rendre le téléphone.

Jérôme: Je pense que c'est ce qu'il y a en Hollande non ? Tu reçois un téléphone avec ton abonnement et au bout de deux ans tu changes.

Auriane : Oui sauf qu'ici l'abonnement n'est pas inclus. Genre tu paierais 15 euros par mois pendant deux ans pour utiliser le téléphone, et au bout de deux ans tu rends le téléphone au prestataire du service.

Jérôme: C'est ce que font les entreprises non ?

Auriane : Oui, c'est ça, absolument ça. L'idée c'est de voir si ça marcherait pour les particuliers ou pas.

Jérôme: Moi je pense qu'une condition/avantage de ce genre de chose c'est que tu puisse changer facilement, non ?

Auriane : Est-ce toi ça t'intéresserait de louer pendant un an disons au lieu de le payer cash ? Tout comme quand tu loues un appart, tu ne paieras pas la valeur totale de l'appartement mais son usufruit.

Jérôme: Ce qui me travail c'est ce qui se passe s'il y a un dégât au téléphone, genre si tu le perd. Parce qu'en soi je serais intéressé si je peux changer facilement de téléphone/de contrat et puis si il y a les pénalités en cas de perte ou de vol, qu'elles ne soient pas trop élevées ou inexistantes... En fait dans les meurs, le transfert de ownership to accès c'est faisable pour plein de choses, c'est ce qui arrive pour les trotinettes, t'achètes plus un trotti tu paies juste son utilisation. Pour moi ça ne t'étonnerait pas que ça arrive aux smartphones un jour.

Auriane : Qu'est-ce que le fait de ne plus être propriétaire engendre selon toi ?

Jérôme: Déjà, il pourrai y avoir le moral hasard. Suite au fait que tu n'es plus propriétaire tu pourrais avoir un comportement plus risque avec ton smartphone vu qu'il n'est pas a toi en soi. Après ce serait pour les risk takers. Ça pourrait être un problème pour le type qui lease le téléphone. Après dans l'autre sense, ceux qui sont plus risk adverse feraient, au contraire plus attention, parce qu'il faut le rendre, qu'il y a des pénalités qui sont liées. Au final si on achète un smartphone a 500 balles et qu'on le perd on aura le seum mais c'est tout. Par contre si t'as un leasing et que tu le perds et ben tu auras une pénalité à payer et tu auras le seum encore plus. Ça dépend du profil des gens et de leur comportement face au risque.

Auriane : et toi personnellement ?

Jérôme: Moi je suis risk averse, le fait de ne pas être propriétaire, ça me mettrait quand meme la pression. Je ferai gaffe encore plus. Je serais plus caring. Il y a des moment ou evidemment voilà ton téléphone il tombe ben voilà il tombe, pas grave c'est le mien alors que dans le leasing chaque chute sera vécue de façon plus intense. Mais en soi oui je serais intéressé.

Auriane : Mais en quoi, parce que là les choses que tu m'as dites ne sont pas tellement en faveur ? Serait-ce intéressant que pour les risk takers ?

Jérôme: J'imagine que comme pour les assurance des analyses seraient faites pour les lessor et tout ça. Si quelqu'un vient 3 fois louer un téléphone chez toi et qu'à chaque fois il y a un souci, ben le lessor il n'est plus chaud lui louer le téléphone. Ça dépend si ce sont des facteur

qui viennent s'ajouter intrinsèquement au business model. J'imagine que ce serait moins cher que le montant du téléphone ?

Auriane : Oui. Si c'est un contrat sur un an, oui tu devrais respecter le contrat sur une année mais après tu pourrais changer de téléphone et faire un autre contrat. Le montant total payé ne serait jamais égal ou supérieur à la somme du téléphone évidemment, sinon ça n'a pas de sens. Dans ce système-là, si toi tu ne l'utilises plus le téléphone, quelqu'un va l'utiliser l'année d'après. Est-ce que ça t'ennuierait d'utiliser un téléphone qui a été utilisé par quelqu'un d'autre avant toi ?

Jérôme: Tant qu'il y a un sorte de processus de vérification de l'état avec le type à qui je loue le téléphone, et qu'il y a une sorte d'état des lieux, ça va. Faudrait bien faire gaffe à qui a fait quoi comme dommages. Si on me donne un téléphone et qu'il y a déjà une griffe initialement... Fin comme quand tu loues une bagnole quoi.

Auriane : et toi tu serais chaud adopter ce type de location ?

Jérôme: Franchement, ouais pourquoi pas. Comment le loueur fait pour rentabiliser ça ? S'il paie un téléphone 800 balles, qu'ils te le font louer 200 euros par an mais qu'au bout de 3 ans disons il est obsolète ... ? Moi payer la 3ème année autant que le gars la première année, je ne suis pas chaud.

Auriane : Du coup, les gens qui ont un modèle de téléphone plus récent et plus performant paieraient plus que ceux qui louent des modèles déjà utilisés et moins récents.

Jérôme: Ah oui ok c'est underutilized asset. Si ça tient ça en compte c'est bien. Et du coup le téléphone serait utilisé jusqu'à la fin de sa vie. Ça tient la route, il y aura toujours des bénéficiaires, tout le monde n'est pas prêt à mettre autant par mois mais tout le monde n'a pas besoin du dernier cri non plus.

Auriane: Percevez-vous une quelconque raison écologique de louer un smartphone ?

Jérôme: Ben oui le principe de sharing economy c'est que les assets sont sous-utilisés et cela permettrait de les utiliser jusqu'à la fin. Au niveau efficacité c'est un bon élément déjà. C'est le seul truc qui me vient à l'esprit.

Auriane: Tu m'as dit que ton comportement vis-à-vis d'un bien loué serait plus caring parce que tu es risk adverse et tu vivrais plus intensément les chutes de ton téléphone loué par exemple. Penses-tu que tout le monde fonctionnerait comme ça ? ?

Jérôme: Ben non, on voit bien la différence quand les gens louent un vélo, une trottinette, une voiture, un Airbnb. En regardant l'état des trottinettes, on voit bien que certaines personnes prennent moins soin des affaires que d'autres.

Auriane: Considérant cela, est-ce que toi personnellement ce serait un facteur qui te démotiverait de louer ton smartphone ?

Jérôme: Moi ça n'affecterait pas ma décision, mais ça pourrait être un facteur démoteur pour d'autres gens je pense.

Auriane: Est-ce que donc tu imagines des conditions sine qua non pour louer un smartphone ?

Jérôme: Ben oui, c'est nécessaire je pense, ça va de pair avec le contrat en lui-même de transmission d'usufruit. C'est logique de tout faire pour que les conditions incitent le locataire à prendre soin du téléphone comme si c'était le sien, pour éviter, à nouveau, des trucs comme le moral hazard. Peut-être créer un genre de test pour prédire ce type de comportement pourrait être peut-être efficace.

Auriane : Penses-tu que le gars qui fait passer les téléphones d'un utilisateur a un autre a aussi une forme de responsabilité ?

Jérôme: Oui, évidemment. Faire un état des lieux de l'objet avant de le recevoir avec lui est important pour éviter de se faire avoir par le loueur.

Auriane : Parmi ces 4 offres, serais-tu prêt a en signer une ? Qu'est-ce qui t'interpelle dans ces offres ?

Jérôme: Tout d'abord ce qui m'interpelle dans les offres c'est qu'il manque le nombre de GB disponibles sur les téléphones qu'on peut louer. C'est quand même important de savoir si je vais avoir 12GB de mémoire ou 120 pour ce prix-là. Aussi je remarque que la durée de location est un peu longue, 36 mois. Au final quand je fais les calculs, 3 ans c'est un peu la durée de vie d'un smartphone et ça me revient a moins cher que le prix plein, il y a quand meme 300 euros de différence. Une caractéristique super positive de ce type de modèle serait de pouvoir changer plus fréquemment de smartphone. Du coup 36 mois ce n'est pas super attrayant.

Mais je ne comprends pas du coup comment le leasing est rentable pour le loueur ? Genre t'as un téléphone il te coute 1200 euros et tu le récupères à 940 euros a quelqu'un, t'as 300 euros de différence... C'est à perte non ?

Auriane : Mais le loueur ne le paie pas nécessairement au prix plein. Il est facturé 1200 euros au consommateur final mais tu ne sais pas quel est la marge du vendeur sur ce montant-là.

Jérôme: Ah ouais non makes sense. Bon parmi ces 4 offres-là, je dois me lancer plus en profondeur dans la comparaison des produits.

Auriane : et l'upfront payment ça te dérange ?

Jérôme: Non c'est logique.

Auriane : Même quand ta durée de contrat est de 1 an plutôt que 36 mois ?

Jérôme: ben en soi c'est juste une question de montant final et pas de ce que tu dois payer le premier mois. Ça me paraît intéressant mais à creuser SI je voyais cette annonce, ça égayerait mon esprit, je regarderais quoi. Dans un ordre de priorités pour faire mon choix d'abord je regarderais les fonctionnalités du téléphone (ce qui m'intéresse d'avoir sur un téléphone), puis je regarde le prix, et je compare pour voir si j'y gagne par rapport au prix plein (initial sans location).

Auriane: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à

l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Auriane: Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Qu'en penses-tu ? Comment c'est facture, ton expérience de consommateur etc.

Jérôme: Ma capacité de juger est biaisée par le plaisir qui en découle : je kiffe la trotti. C'est quand même hyper dangereux, j'ai assisté à des chutes. Après si je devais être totalement rationnel : c'est quand même cher au final, mais c'est chouette, c'est super rapide, le côté pratique c'est vraiment bien. Le prix en fait ça dépend, c'est « cher » sur les trajets courts, mais sur les trajets plus longs c'est moins cher que le collecto ou autre. Moi je suis un fan, j'adore faire des petits tous même si ce n'est pas pour faire un trajet

Auriane : Mais pourquoi tu t'achètes pas une trotti du coup ?

Jérôme: Parce que c'est chiant à transporter. Le seul souci que tu as c'est est-ce qu'il y a une trotti dispo dans le coin, quitte à faire deux-trois rues ce n'est pas grave. Mais tu ne dois pas te soucier « est-ce qu'on va e la voler, est-ce que je dois l'attacher etc. du coup peut-être au final je vais rouler de sorte que j'aurais pu investir dans une trottinette et le rentabiliser mais j'aime bien avoir accès sans m'en soucier après.

Auriane: Est-ce que tu imaginerais ce type de service pour les smartphones (payer-par-minute d'utilisation) ? On te donne le téléphone gratos ou pour une somme dérisoire et toi tu payes à chaque fois que tu l'utilises (écran est allumé, pas noir en veille).

Jérôme: Pour moi c'est une step too much parce que ce serait pas in line avec le GDPR. Evidemment ils arrivent à chopper et agréger énormément de données sur tes habitudes d'utilisation et ils savent revendre ça facilement. Et je t'avoue que leur laisser voir à quelle minute je me suis connecté etc., ça ne me va pas. Non, du coup pay per use me chauffe pas. L'opérateur peut en tirer des données et tout...

Auriane: Tu vois d'autres inconvénients mis à part GDPR d'un tel service?

Jérôme: Aussi avec quel type de technologie est-ce qu'ils vont faire ça. Un truc constamment connecté sur mon smartphone... ? Ça veut dire plein d'ondes en plus wifi etc. parce que la puce devra envoyer en temps réel des informations et de trucs comme ça. C'est aussi problématique. De plus parfois tu utilises aussi ton téléphone malgré toi genre si on t'appelle, on te facture l'utilisation de ton téléphone... pas chaud. Même si je ne paie pas l'outil au départ et que c'est l'utilisation de l'outil je ne suis pas fan. Je préfère payer une lump sum quitte à ce que cette somme soit supérieure à ma consommation exacte, au moins je n'y pense plus et puis voilà. et pas me dire « ouïe, là je vais payer 3 cents ».

Auriane : Et pourquoi tu préfères la lump sum fondamentalement ? Pourquoi ça te dérange

Jérôme: Déjà ta 4G tu dois faire gaffe, tes minutes d'appel tu dois faire gaffe, avoir encore un truc en plus auquel tu dois faire gaffe c'est contraignant. Ne pas y penser c'est cool.

Auriane: A quel public ce genre de service vous semblerait le plus justement adressé ?

Jérôme: Pour ceux qui utilisent mois j'imagine. Pour eux la différence entre ce qu'ils paient à l'utilisation et le prix du téléphone de base est assez conséquente, il y a un trou, et ils y gagnent. Ceux qui utilisent leur voiture une seule fois par semaine pour faire leurs courses, ils ne vont pas acheter une voiture et vont plutôt utiliser une Drive Now car la différence entre ce que ça leur coûte à l'achat et les assurances et l'utilisation qu'ils en ont, n'est pas rentable. Le problème aussi du pay per usage, si tu paies ton téléphone, tout le principe du business model d'optimiser l'utilisation part un peu en fumée car le téléphone il est là mais il n'est pas utilisé...

Auriane: Que diriez-vous si nous vous propositions de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur/prestataire de l'offre.

Jérôme: Après si le montant fixe il est calculé en fonction de ta consommation téléphonique pourquoi pas. Parce que je ne vois pas pourquoi un type qui consomme 10 GB et un gars qui en consomme 2 payeraient la même montant fixe, pas aussi payer la même que le voisin si on a une consommation différente. Si t'as une consommation modérée alors avoir un montant fixe modéré. Faire des gammes en fait en fonction de la consommation des gens (on peut prendre 1 ou 2GB de buffer pour ne pas être coincé) mais l'idée c'est donc de faire un peu du taylor made.

Auriane : et tout est inclus : Garantie casse, perte, vol, réparation tout compris et efficace pour que tu sois joignable et en état de communiquer 24/7.

Jérôme: Pour moi si tu arrives à inclure et ajuster en fonction de la consommation moyenne du client, dans l'offre (hormis que tout soit inclus) et si ce qui est proposé est compétitif par rapport à ce qui existe déjà, pourquoi pas.

Auriane : Vois-tu d'autres conditions mis à part le prix par mois de la consommation taylor made et compétitif par rapport à ce qu'il y a sur le marché ?

Jérôme: Ben oui, le modèle du téléphone. Qui lui aussi serait inclus dans le montant fixe par mois que tu paies. Si tu as un téléphone dernier cri ou non, ton montant fixe par mois est différent (le montant reste fixe mais par rapport aux autres consommateurs).

Auriane : OK et vois-tu encore d'autres facteurs ?

Jérôme: Oui, en terme du service all-in, je voudrais aussi avoir des conseils limités. Si un conseiller me dit « ah on a remarqué que ces 3 derniers mois vous ne consommez que x, nous vous suggérons de passer à la catégorie de service « consommation » un peu moins cher, vous vous en tirerez pour moins cher et ce sera plus adapté à vos besoins ». Consumer-skilling, c'est bien de rappeler au consommateur que dans ce montant fixe tout est inclus, c'est bien de rappeler ça au client, qu'il voit qu'il y ait un service après-vente derrière qui suit son évolution, limite une appli reliée qui l'avertit de son changement de consommation et qui lui propose des solutions plus avantageuses. Et puis le client se dit : « Ah j'avoue je gagne quand même 5 balles par mois, c'est quand même une belle économie par an ». Qu'il y ait vraiment tout un after sales, conseil, after sales, réparation tout vraiment nickel derrière.

Auriane: Comment percevriez-vous une personne ayant un smartphone + abonnement téléphonique sous ce type de modèle ? Quelle image est-ce que consommateur te renvoie ?

Jérôme: Ben c'est pas mal, le transfert de risque déjà. Puis c'est moins de paperasse et de temps perdu, de souci quand il y a une merde (reste 3h en attente pour des réparations), ça peut être pas mal si ça marche ouais.

Auriane : Et tu n'aurais pas peur de te faire entuber par le gars proposant les services ? Genre qu'est-ce qui te garantit que le truc taylor-made qu'il te propose est fondé ?

Jérôme: C'est contractuel, donc à partir du moment où il raconte des bobards, s'il se protège pas assez, du coup il faut quand même que les conditions soient bien claires et puis dans ce genre d'offre, le trust il est important. Arriver à instaurer une confiance client et une bonne réputation est primordial pour que ton business fonctionne.

Auriane: Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ?

Jérôme : J'ai encore du mal à me projeter mais en tout cas ce type de format de possession à utilisation c'est « on the road » comme on dit. Ça a le vent en poupe. C'est quand même un peu l'avenir pour tout : les logements, les voitures, les trottinettes, les moyens de transports. Après un des problèmes qu'il faut se poser c'est d'avoir de bons contrats avec les opérateurs téléphoniques parce que c'est un marché assez monopolistique, les barrières à l'entrée sont énormes et j'ai du mal à imaginer un gars qui sort de nulle part sur ce marché prêt à disrupt le système. Toutes les established companies feront tout pour le quick out du market ou l'empêcher d'entrer parce que quelques entreprises rule ce marché des opérateurs téléphoniques.

Auriane: top bien ! Ben voilà on a fini. Tu as des questions, des remarques à ajouter ?

Jérôme: Non, je pense avoir développé le fond de ma pensée de long en large.

Auriane: Ok oui génial, un tout grand merci pour ton temps.

Appendix 17: Interview consumer 8: Cédric Laurent Josi

Jeanne : Bonjour Cédric, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Jeanne Duesberg, je travaille actuellement sur mon notre mémoire et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur mon sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec toi des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Jeanne: Es-tu actuellement en possession d'un smartphone ?

Cédrid L.J.: Oui.

Jeanne: Lequel ?

Cédrid L.J.: Un iPhone 8.

Jeanne: Qu'en penses-tu ?

Cédrid L.J.: Je suis assez satisfait par Apple en général, ça fait quelques années que j'ai des iPhones. C'est facile à utiliser, je les aime bien, un chouette design. Je sais très bien qu'il y a des téléphones qui sont beaucoup plus performant que les iPhones mais ça m'apporte peu parce que je préfère avoir un iPhone qui est plus design et plus joli.

Jeanne: A quelle fréquence utilises-tu votre smartphone ?

Cédrid L.J.: En nombre d'heures ?

Jeanne: En nombre de fois ou d'heures, comme tu veux.

Cédrid L.J.: Je pense que je dois l'utiliser 2h ou 3h par jour.

Jeanne: A quelle fin utilises-tu principalement ton smartphone ?

Cédrid L.J.: Facebook, non pas Facebook, plutôt genre Messenger, whatsApp, Waze et puis parfois la météo fin des plus petits trucs. Mais plutôt messagerie et Waze.

Jeanne: Quand as-tu changé un smartphone pour la dernière fois ?

Cédrid L.J.: Il y a un mois.

Jeanne: Quels étaient les motifs du changement ?

Cédrid L.J.: J'avais l'iPhone 7 et en fait il ne fonctionnait plus et du coup j'ai voulu acheter un nouveau donc j'ai acheté le 8 parce que je trouvais ça bête de payer 1000 € ou plus pour un iPhone Xs ou Xr.

Jeanne: Où as-tu acheté ton smartphone ?

Cédrid L.J.: Chez Apple, avenue Louise.

Jeanne: Comment as-tu acheté votre smartphone ? Dans le sens : Est-ce que tu l'as acheté neuf ?

Cédrid L.J.: Oui.

Jeanne: Pas reconditionné ou lié à un abonnement ?

Cédrid L.J.: Non plus, mais par contre je l'ai acheté et ils ont repris mon ancien téléphone, donc ils ont acheté mon ancien téléphone. Donc il y avait une déduction sur le prix.

Jeanne: C'est intéressant, on reviendra à ça plus tard. Alors, quels critères sont importants lorsque tu achètes un smartphone ?

Cédric L.J.: Quels critères sont importants ? Déjà, qu'il sache faire les trucs de base du genre appareil photo, qu'il sache mettre des applications comme Waze, Messenger etc. Ensuite, le design et la facilité pour l'utiliser. Moi dans mon cas en plus je peux le lier à mon Mac, donc c'est encore plus facile.

Jeanne: La compatibilité donc ?

Cédric L.J.: Oui.

Jeanne: Trouves-tu que rendre disponible un service après-vente (tel qu'une longue garantie) est important ?

Cédric L.J.: Oui, parce que je pense que, pour les Samsung je ne sais pas très bien, mais en tout cas pour les iPhones, souvent, en moins de 2 ans il ne fonctionne plus, donc même avec la garantie tu récupères directement un nouveau téléphone sans problèmes, assez facilement, donc c'est assez chouette.

Jeanne: Quelles sont les raisons pour lesquelles tu as un smartphone ?

Cédric L.J.: Si je ne pouvais pas posséder, de un, je ne pourrais pas me déplacer parce que j'ai un mauvais sens de l'orientation, de deux je ne pourrais parler à personne à moins que j'aie un ordinateur avec moi avec du wifi. C'est assez simple à utiliser, c'est facile, tout le monde l'utilise, donc à partir du moment où toi-même tu n'en as pas, tu es un peu coincé.

Jeanne: Est-ce que tu peux Compléter la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... »

Cédric L.J.: Mon iPhone représente un objet crucial

Jeanne: A quel point te sens-tu connecté à votre smartphone ?

Cédric L.J.: Quand même fort connecté dans le sens où je l'utilise tous les jours. Il me sert d'alarme, il me sert de GPS, il me sert de messagerie, il me sert comme source d'information pour lire des articles.

Jeanne: A quel point te sens-tu dépendant de votre smartphone ?

Cédric L.J.: 100%, ou presque. Je pourrais m'en passer pendant quelques temps : pendant une journée ou quoi, pas beaucoup plus.

Jeanne: Si tu devais mettre un mot sur ta relation avec ton smartphone, lequel serait-il (connaissance, amis, meilleur amis, conjoint...) ?

Cédric L.J.: J'appellerais ça le truc pour vieux. Ça te permet de te déplacer, de communiquer parce que quand tu es vieux tu ne peux plus bouger.

Jeanne: Un de tes smartphones est-il déjà tombé en panne ou s'est déjà cassé ?

Cédrid L.J.: Oui, justement, mon précédent, il ne fonctionnait plus.

Jeanne: Qu'as-tu fait lorsque cela s'est passé ?

Cédrid L.J.: Non, en fait, de un, il n'était plus sous garantie. Deuxièmement, il ne valait pas grand-chose, je crois, parce qu'on est déjà à l'iPhone Xs. Et puis en fait au bout d'une semaine, au début ça allait parce que je quittais l'application, je revenais dessus et ça refonctionnait et puis au bout du compte, ça bloquait tout le temps donc je me suis dit : je vais acheter un nouveau. Ça fonctionnait plus donc j'en ai racheté quoi.

Jeanne: As-tu déjà pris, avec n'importe lequel de tes smartphones, l'initiative d'aller faire réparer ton smartphone ?

Cédrid L.J.: Oui, pour réparer l'écran ça oui. Mais je n'ai pas fait réparer les processus ou l'appareil photo ou les trucs mécaniques.

Jeanne: Et l'écran, tu l'as fait réparer ou ? Chez Apple ?

Cédrid L.J.: Non, Je ne sais pas comment ça s'appelle.

Jeanne: Chez un réparateur indépendant ?

Cédrid L.J.: Oui, avenue Louise quelque part, je ne sais plus où.

Jeanne: Est-ce que tu as une idée d'où tu peux te rendre pour faire réparer ton smartphone ?

Cédrid L.J.: Non, aucune idée en fait. Le premier réflexe c'est d'aller chez Apple, je pense, parce que souvent il est sous garantie donc on te le répare, on t'en donne un nouveau et ça c'est facile. Mais s'il est plus sous garantie, ça je ne sais pas très bien comment.

Jeanne: Est-ce que les marques de smartphone elles-mêmes (telles que Samsung, Huawei...) offrent/devraient offrir ce type de service sous une meilleure forme ? Comment est-ce que tu verrais une solution à ça ?

Cédrid L.J.: C'est vrai que je crois qu'ils ne mettent pas tellement de publicité en avant, au bout des deux ans quand la garantie est finie donc je pense que s'ils arrivaient à offrir un service supplémentaire, ou même si tu n'es plus sous garantie tu peux encore te faire réparer ton téléphone, mais j'imagine qu'il doit y avoir moyen en fait, mais c'est pas très clair en tout cas. Peut-être mettre ça plus en avant.

Jeanne: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile et peu cher à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits "modulaires".

Jeanne: As-tu déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Cédric L.J.: Non, mais par contre je pense que le smartphone modulaire c'est entre autre le téléphone que Leen a. Maintenant que tu me parles de ça, je pense à son téléphone mais sinon je n'ai pas encore entendu non.

Jeanne: Je t'invite à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire (Annexe 1). Qu'en penses-tu ?

Cédric L.J.: Oui, c'est ça, je pense qu'elle a ça. Du coup c'est quoi la question ?

Jeanne: Ce que tu en penses, quels sont les avantages ?

Cédric L.J.: Quels sont les avantages ? J'imagine que si t'as un problème, c'est beaucoup plus facile à réparer, moins cher, tu peux même peut-être le faire toi-même. Je ne suis pas fan du design mais je crois qu'il est aussi fait à base de composants recyclés. C'est un beau geste, niveau commercial, mais est-ce que je l'achèterais ? Non, je ne crois pas.

Jeanne: Tu parles de geste commercial ...?

Cédric L.J.: Du branding justement, parce que je pense qu'ils utilisent des matériaux qui sont recyclés, facile à démonter et tout ça, donc je crois que c'est un peu un branding que eux construisent derrière.

Jeanne: Donc pour toi c'est plus un geste commercial et du marketing, qu'un vrai geste environnemental ?

Cédric L.J.: Oui, on est quand même dans une sphère bobo-écolo et du coup je pense qu'il y a pas mal de marques qui essaient de se lancer là-dessus et qui se disent qu'en fait ils peuvent attraper comme ça plusieurs consommateurs.

Jeanne: Pourquoi n'as-tu jamais considéré acheter un tel produit pour toi même ? Ce serait du coup pour le design ?

Cédric L.J.: oui, je dirais le design et puis avec Apple j'ai l'iCloud, j'ai mon ordinateur, tout est fort connecté donc si j'achète une nouvelle marque maintenant, je vais perdre mes photos parce que je n'aurai plus à iCloud, je les aurai encore sur mon ordinateur mais plus sur mon téléphone. Tu perds tout ce qui est compatibilité.

Jeanne: Comment est-ce que tu qualifierais les gens optant pour ce type de smartphone ? Quelle image est-ce qu'ils te renvoient ? quel âge est-ce qu'ils ont ?

Cédric L.J.: Déjà, j'ai l'impression que les gens qui achètent ce genre de smartphone, déjà ce ne sont pas des téléphones, à mon avis, donnés par des boîtes, parce que les boîtes ont souvent des deals avec j'imagine à l'époque BlackBerry et maintenant c'est Samsung et iPhone, donc je pense que les boîtes n'achètent pas ça, donc à mon avis ça doit être des indépendants. À mon avis maintenant il doit y avoir de plus en plus de jeunes qui achètent ça. Et quelle tranche d'âge ? Je dirais en dessous de 40 ans, des indépendants ou étudiants.

Jeanne: Ok, et pourquoi pas des gens au-dessus de 40 ans ?

Cédrid L.J.: Parce que je vois mes parents qui n'ont pas ça et j'ai l'impression que les gens qui se qualifient de bobo-écolos, fin ce n'est pas le bon terme, mais les gens qui ont tendance à faire attention à l'environnement et tout, c'est une tendance qui touche beaucoup les jeunes en fait et j'ai l'impression que les plus âgés de 40 ans font attention, pas de là à changer complètement leur mode de vie et carrément avoir un nouveau téléphone. Ils vont plus faire attention à leur voiture qu'ils achètent plutôt que le téléphone.

Jeanne: Ok, donc pour toi ce serait plus des jeunes qui font attention à l'environnement en général ?

Cédrid L.J.: Oui, c'est ça. C'est tout cet environnement qu'on a pour le moment avec le réchauffement climatique, ou le recyclage et les déchets etc.

Jeanne: Est-ce que tu peux commenter cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge ». Est-ce que tu es d'accord ou pas d'accord ?

Cédrid L.J.: Non, ils n'ont pas tort, parce que je pense qu'on est dans un monde plutôt progressif et donc on a toujours tendance à faire mieux et donc il est logique au bout du compte que ceux qui sont moins bons ne soient plus utilisés.

Jeanne: Oui, plus de 80% des smartphones terminent à la décharge. Est-ce que tu penses qu'il y aurait une fin de vie possible autre que juste le jeter à la poubelle ?

Cédrid L.J.: Déjà, je pense qu'ils terminent à la poubelle, mais je pense qu'une partie des pièces est réutilisée, fin peut être pas, je ne sais pas, mais j'imagine que si Apple te rachète ton téléphone c'est parce qu'ils ont des pièces là-dedans qu'ils peuvent utiliser pour le prochain smartphone. Donc, est-ce que 80 % des téléphones qui sont jetés sont vraiment jetés et plus jamais utilisés ? Ça je ne sais pas non plus. Mais j'imagine qu'on peut réutiliser les matériaux pour d'autres objets.

Jeanne: Comment percevrais-tu les offres de reprises de smartphone, ou les vendeurs te font une réduction sur ton prochain achat, en échange de ton ancien smartphone ?

Cédrid L.J.: Moi, je pense que je suis un bon client pour ça. Je trouve ça bien, parce que de toute façon mon ancien iPhone je dois pas l'utiliser, c'est assez facile de le vendre via eux, tu dois pas aller le mettre sur eBay, où aller poster un truc sur Facebook pour savoir si il y a des gens qui sont intéressés et en plus de ça, si tu le vends à un ami et que le téléphone a un problème, tu te sens aussi à moitié responsable alors que quelque part, si tu le vends à la marque, ils te donnent la réduction et tu n'es plus du tout responsable de ton téléphone.

Jeanne: Est-ce que tu verrais des freins pour des gens qui voudraient aller rendre leur vieux téléphones ?

Cédrid L.J.: Moi je pense que un frein c'est un souvenir en fait. Moi je trouverais ça sympa de d'ici 20 ans, pouvoir montrer à mes enfants, si j'en ai, ce que c'était le téléphone que j'utilisais il y a 20 ans.

Jeanne: Tu parlais de rendre ton smartphone pour une réduction, est-ce qu'il y a notre motivation pour aller rendre ton smartphone au lieu de le garder pourrir chez toi ?

Cédrid L.J.: Non, je ne vois pas tellement.

Jeanne: Je t'invite à regarder cette publicité d'un vendeur d'habits (Annexe 2). Tu peux me dire ce que tu en penses ?

Cédrid L.J.: Moi je trouve ça une bonne idée de faire ça. Donc on ramène des habits et les réutilisent, c'est un peu le même principe que les téléphones. Tu donnes des vêtements, et eux réutilisent j'imagine le coton où je ne sais pas trop quoi, et en font quelque chose d'autre. Je trouve ça bien, et à nouveau, je trouve que ça rentre dans cette tendance, on commence à faire attention à l'environnement, au recyclage, à la réutilisation et tout. Je trouve ça top.

Jeanne: Ok, donc tu vois aussi un bénéfice environnemental là-dedans ?

Cédrid L.J.: Oui, après il ne faudrait pas que ce truc pousse proportionnellement plus à la consommation que s'ils ne le faisaient pas.

Jeanne: Quel est, selon toi, le but d'une entreprise, comme Apple le ferait ou comme le vendeur d'habits, de se lancer dans la reprise de produits ?

Cédrid L.J.: Je pense que, de un, tu gardes un peu tes clients parce que si tu vas chez Apple, tu donnes ton téléphone et ils te donnent un bon et, quelque part, ce bon tu es obligé de le réutiliser chez Apple alors que si tu le vends à un ami on va te donner du cash et le cash tu peux l'utiliser pour acheter un Nokia, un Samsung... Et à mon avis c'est la même chose avec les vêtements. S'il y a d'autres sociétés qui reprennent bêtement les vêtements, tu peux utiliser ton cash pour l'utiliser pour n'importe quelle marque.

Jeanne: Est-ce que tu as déjà, dans tous tes smartphones, acheté un smartphone lié à un abonnement mensuel ?

Cédrid L.J.: Non.

Jeanne: Qu'est-ce que tu penses de ce genre d'abonnement où tu achètes ton smartphone pour un prix de par exemple 10 € et après tu payes en abonnement qui est plus cher par mois ?

Cédrid L.J.: Je pense que, c'est peut-être triste à dire, mais dans la plupart des cas c'est intéressant pour les personnes qui ne savent pas déboursier le montant de base. Les abonnements de téléphone, les prix sont en train de tomber de plus en plus bas, donc je ne vois pas tellement l'intérêt de payer un abonnement tellement plus cher, et je suis obligé de rester avec eux pendant 2 ans, pour avoir le téléphone.

Jeanne: Donc pour toi ça ne serait que avantageux pour les gens qui veulent payer mensuellement et ne pas déboursier l'argent en un coup ?

Cédrid L.J.: Oui, moi je pense que ça touche surtout les gens qui ne sont pas capables ou qui ne veulent pas déboursier le montant de base.

Jeanne: Je vais maintenant vous parler de la location de smartphone. Par location, je veux dire un service que les vendeurs vous feraient ou vous payez un montant mensuel pendant une période définie, en échange de l'utilisation du smartphone, ce serait un peu comme la location

d'un appartement, tu peux les comparer. Lorsque cette période est finie, vous rendez le smartphone et vous pouvez passer à un prochain, nouveau modèle.

Jeanne: Je t'invite à lire le prochain extrait sur la location de smartphone et me dire ce que tu en penses.

Cédrid L.J.: Qui ne veut pas être propriétaire ?

Jeanne: En quoi est-ce que selon toi quelqu'un ne voudrait pas être propriétaire d'un smartphone au sens légal. Ce serait la boîte qui serait propriétaire et toi tu l'utilises.

Cédrid L.J.: Moi le terme "propriétaire" me pose un peu un problème. C'est plutôt dans le sens où ce serait intéressant parce que du coup j'imagine que tous les ans ou tous les 2 ans on reçoit un téléphone d'une nouvelle génération. Donc moi être propriétaire de mon téléphone ça ne me dérange pas, comme ça ne me dérange pas de louer si j'ai des bénéfices supplémentaires.

Jeanne: Donc comme bénéfice supplémentaire, tu verrais avoir un nouveau assez régulièrement, au point de la technologie ?

Cédrid L.J.: Oui, voilà.

Jeanne: Je vais te montrer plusieurs photos de consommateurs et tu peux me dire un peu pour chacun pourquoi est-ce qu'ils loueraient un smartphone ou pourquoi pas ?

Cédrid L.J.: Elle est probablement étudiante, je dirais qu'ils seraient pas prêts à déboursier au moins €600 dans un smartphone au début, tant qu'ils ne sont pas prêts mais il préféreraient payer de manière mensuelle où hebdomadaire, n'importe. Donc je pense que ce serait potentiellement des bons consommateurs, en plus ils sont jeunes du coup il serait au goût du jour avec à chaque fois la dernière version, la réparation et les avantages qui vont avec. Celui à gauche, est-ce que lui ferait ça ? Pas tellement sûr, parce que si lui prend ça, quelque part, il favorise la consommation des iPhones, la production en même temps. Peut-être que lui préfère être trois générations en retard, garder son téléphone pendant 3 ans.

Jeanne: Donc tu lies la location avec la surconsommation ?

Cédrid L.J.: Oui, à mon avis. À mon avis, elle c'est la même chose. Ensuite, lui, qui travaille, probablement qu'ils ont l'iPhone, fin le téléphone qui est lié au bureau donc ce serait par le travail donc ça dépend de l'entreprise mais à mon avis l'entreprise en achetant plein d'iPhones ou téléphones, obtient des rabais, donc je ne suis pas sûr qu'une boîte ferait ça, fin je sais pas très bien, mais j'ai pas l'impression. Pour les parents qui ne travaillent pas, ça peut être une bonne idée, ça leur permettrait d'être au goût du jour etc. Ma mère ne travaille pas et je pense qu'elle serait prête à prendre un abonnement comme ça. Et les plus âgés, je ne suis pas tellement sûr, parce que je pense que la technologie évolue tellement qu'en fait eux ils ne suivent pas toujours, ils préfèrent rester à une version antérieure.

Jeanne: Est-ce que tu peux compléter cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Cédrid L.J.: Rester à jour au niveau des sorties des téléphones, au niveau des services offerts et si je peux faire des économies là-dessus.

Jeanne: Ok et les services offerts, ce serait s'il y a des services extras que tu reçois grâce à la location ?

Cédrid L.J.: Oui, genre un téléphone cassé ou volé.

Jeanne: La condition serait du coup une assurance supplémentaire ?

Cédrid L.J.: Oui, c'est ça.

Jeanne: Est-ce que tu peux encore commenter cette phrase-ci : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Cédrid L.J.: Ça, c'est vrai en fait. Les gens qui louent ont souvent beaucoup moins de respect pour les objets que les objets qu'ils détiennent en main propre. Donc, ce n'est pas faux.

Jeanne: Alors, ici il y a plusieurs offres, est-ce que tu serais prêt à signer une offre ? Est-ce qu'il y en a une qui t'attire plus et pourquoi ? Au niveau de la durée, au niveau du prix et au niveau du GSM ?

Cédrid L.J.: Déjà moi de base, je partirais sur un iPhone, comme j'ai expliqué juste avant, et puis avoir un Xs je ne vois pas tellement l'intérêt de ça, donc je prendrais un Xr, qui fonctionne, à mon avis, tout aussi bien qu'un Xs, malgré certains petits détails. Ce serait utile, à condition que ce soit un appartement ou une maison que tu loues en conséquence.

Jeanne: Comment ça ?

Cédrid L.J.: Vu que c'est un loyer qui est majoré.

Jeanne: du coup, tu payes 99 € le premier mois et puis après tu payes 23,42 € par mois.

Cédrid L.J.: Ah oui ok, comme ça. J'avais l'impression que c'était lié à autre chose. Je prendrais le premier.

Jeanne : Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar, DriveNow ou encore les trottinettes en libre-service.

Jeanne: Je vais te montrer cette publicité et tu peux me dire si c'est quelque chose qui te plaît, et qu'est-ce qui plaît ou déplaît là-dedans ?

Cédrid L.J.: Moi je trouve ça intéressant en fait Lime. Je trouve que le principe est intéressant mais pour le double du prix on a un DriveNow, du coup en fait je vois quelque part peu l'intérêt à partir du moment où on a le permis etc. De prendre une Lime et de ne pas prendre un DriveNow qui va te coûter 30 centimes à la minute et pas 15, et tu vas mettre probablement 4 fois moins de temps. Mais je trouve que le service est intéressant en effet, si tu es dans une autre ville où là il n'y a pas DriveNow, où que c'est une ville piétonne ou quelque chose comme ça. C'est intéressant mais moi je préfère prendre un DriveNow qui va me coûter un chouïa plus cher.

Jeanne: Je comprends, mais du coup ce type de service-là, tu trouves que c'est pas mal?

Cédric L.J.: Oui, ça oui. Que ce soit Lime, DriveNow ou autre chose, je trouve que le principe derrière est top, parce que ça t'évite de devoir acheter une trottinette électrique ou une voiture.

Jeanne: Suivant ce type d'offre-là : Est-ce que, au lieu d'acheter un smartphone, tu préférerais le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et tu payes pour le temps que tu passes à l'utiliser ?

Cédric L.J.: Est-ce que ce serait bien ? Je pense qu'en fait un téléphone de base c'est pas tellement cher comparé à d'autres choses que tu peux louer comme un Airbnb ou une voiture donc je pense que ça marche pour une certaine gamme de produits tant que le prix de base du produit est assez élevé. Donc je pense que le téléphone quelque part est à la limite entre les deux où pour certaines personnes, ils se disent : En fait, c'est un peu comme avoir une fourchette et une cuillère à la maison et pour d'autres, quelque part se disent : En fait, je préfère louer.

Jeanne: Est-ce que tu verrais des freins à ce système où les gens payent par minute ?

Cédric L.J.: Je pense que les gens seraient peut-être forcés à l'utiliser beaucoup moins, fin ils feront en sorte de l'utiliser beaucoup moins, et de répondre beaucoup plus rapidement aux messages etc. Où une fois qu'il est déverrouillé, répondre à tous et puis ne pas l'utiliser donc je pense qu'ils vont utiliser le téléphone un peu d'une autre manière.

Jeanne: Du tu penses qu'il y aurait des gens qui seraient pas prêt à changer leur manière de fonctionnement ?

Cédric L.J.: Oui, pense que certaines personnes ne seraient pas prêtes à changer mais moi ça ne me dérangerait pas tellement parce que j'imagine qu'au bout du compte, que tu l'achètes ou que tu le loues, à mon avis au bout de 2 ans j'imagine que le prix doit être environ identique.

Jeanne: Selon toi, à quel public ce genre de service serait le plus justement adressé et Pourquoi ?

Cédric L.J.: Alors, je dirais les jeunes parce qu'ils ne sont pas capables à nouveau de déboursier l'argent de base. Les personnes qui ne travaillent pas parce que je pense que les entreprises feraient difficilement ça. Qui d'autre fait ça ? Je pense qu'en fait peut-être des parents feraient ça au début. En fait ce serait intelligent parfois pour des parents style : tu envoies ton enfant en vacances pendant une semaine, tu ne vas pas lui acheter un téléphone, du coup tu loues un téléphone pendant une semaine qu'il pourrait utiliser. Je pense que des parents avec des enfants un peu plus jeunes seraient prêts à faire ça. Je pense que des étudiants seraient prêts à faire ça aussi. Les gens qui travaillent, pas, à mon avis.

Jeanne: Top, du coup on va passer au dernier modèle économique.

Jeanne: Imagine que maintenant on te propose de passer à un système où tu ne payes ni l'achat de ton smartphone ni ta consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et la communication électronique ? Le smartphone serait donc fourni par le fournisseur de l'offre. Qu'est-ce que tu penses d'un service comme ça ?

Cédrid L.J.: Je pense que c'est beaucoup plus intéressant que le précédent parce que du coup tu ne changes pas la manière dont tu utilises le téléphone. Et avec ça tu as aussi les services du genre : garantie ?

Jeanne: Voilà, tout service serait inclus dedans: réparation, garantie...

Cédrid L.J.: Alors je préfère clairement ça.

Jeanne: Est-ce qu'il y a des conditions qui devraient être respectées pour que tu te tournes vers ce genre de service ? Est-ce que tu te dis: voilà, j'accepterais que si...?

Cédrid L.J.: Oui, il faut mettre des conditions parce que quelque part, ce n'est pas ton téléphone, tu ne l'as pas déboursé donc je pense que ce serait normal que le consommateur ne casse pas son téléphone dans la première année par exemple. Ou alors que c'est à ses frais ou quelque chose comme ça.

Jeanne: Et est-ce que si tu te tournes vers cette offre-là, tu te dirais: je vois en tout cas ces services-là inclus dedans pour le prix que je paye ?

Cédrid L.J.: En fait, pas tellement, quelque part même pas parce qu'en fait on te prête le téléphone donc je trouverais ça normal qu'en tant que consommateur tu prennes soin du téléphone. Quelque part, si tu te le fais voler ou tu le casse, ça prouve un peu le manque de respect que tu as envers l'objet et donc envers la marque. Parce que tu ne l'aurais probablement pas fait avec ton téléphone, tu l'aurais peut-être pas jeté bêtement, parce que tu l'avais acheté toi-même justement.

Jeanne: Ok, et du coup selon toi ce type de service-là ne doit pas spécialement aller avec un service illimité de réparation ?

Cédrid L.J.: Non, mais en fait, au contraire, je trouve que ça devrait forcer l'utilisateur à prendre soin du téléphone et qu'ils pourraient avoir la prochaine génération uniquement s'ils n'ont pas cassé le téléphone dans les 2 années. Mettre des conditions liées à la casse et au vol du téléphone.

Jeanne: Ok, et du coup quand tu parles de nouveau téléphone, tu t'attendrais à avoir un nouveau téléphone assez régulièrement avec ce service-là ?

Cédrid L.J.: Oui.

Jeanne: Quel genre de personne est-ce que tu verrais, professionnel ou indépendant, avoir ce type de service ?

Cédrid L.J.: Mais je pense que dans ce cas-là, les boîtes seraient pas mal intéressées. Peut-être plus intéressées que le système précédent, parce que, quelque part, c'est un montant fixe, ce n'est pas variable, t'utilises ton téléphone de la même manière que ce que tu ferais avant. Après, il faudrait voir le vrai avantage que ça a de payer par exemple ton téléphone en 12 mois, de manière mensuelle, avec tout ce que tu veux, par rapport à un téléphone que tu achètes simplement avec un abonnement. C'est un calcul à faire.

Jeanne: Ça dépendrait de s'il y a un service inclus ou pas aussi. Mais du coup tu verras peut-être que du côté professionnel c'est plus faisable que pour un indépendant ?

Cédric L.J.: Oui, je pense que c'est un service qui est clairement beaucoup plus intéressant que d'acheter son téléphone. Je pense que s'il y avait ça sur le marché, et je pouvais acheter mon téléphone pour €20 par mois pendant 2 ans, ce serait peut-être pas mal oui.

Jeanne: Du coup, est-ce que tu penses que ce type de service téléphone pourrait avoir de l'avenir dans le futur ?

Cédric L.J.: A priori, je pense. Oui, il y a quelque chose je pense. C'est un peu comme le marché de la location, DriveNow, où là on n'est plus vraiment sur la possession mais sur l'emprunt. Il y a plein de plateformes de start-up qui se lancent là-dessus, je pense que ce sont des business model qui tournent pas mal.

Jeanne: Top, du coup on a parlé de pleins de services différents, allant de la réparabilité à un service plus extrême où tu reçois un pack entier. Est-ce qu'il y a quelque chose d'autre que tu n'as pas encore su dire, auquel tu penses ?

Cédric L.J.: Donc vraiment, le fait que tu as pleins de plateformes de start-up qui se lancent maintenant plus dans la possession, mais qui trouvent ça important d'aller vers l'emprunt et de ne pas posséder en fait, c'est hyper bien je trouve. D'ailleurs je pense que beaucoup de jeunes n'achètent plus de voitures et ont leur DriveNow, partent en vacances et mettent leur logement sur Airbnb, je pense que les jeunes font de plus en plus attention à avoir quelque part des revenus additionnels pour limiter les "expenses" via différentes plateformes, différentes entreprises etc. Donc je pense que c'est un truc qui marche très bien aussi au niveau des téléphones.

Jeanne: Oui, et juste, à un moment tu mentionnais que le smartphone était à la limite du cri de biens, pour que comme la location de voiture, ce soit sensé. Est-ce que tu crois que pour cette dernière sorte de service, ce serait aussi le cas ? Que certaines personnes se disent que leur smartphone n'est pas encore un bien assez cher pour le louer.

Cédric L.J.: Je pense que pour les gens qui savent super facilement se payer un téléphone, ils s'en foutent quelque part. C'est comme si tu as une énorme maison, tu t'en fous de mettre ta maison sur Airbnb.

Jeanne: Oui, mais il y aurait ce plus de service qui serait là.

Cédric L.J.: Oui, tout comme si tu as une belle bagnole où tu es capable d'en avoir, tu ne vas pas aller prendre un DriveNow. Et donc je pense que ça, ça s'applique aussi pour les téléphones, si tu as un prix qui pour certaines personnes est trop cher, pour d'autres personnes n'est pas du tout cher et se le payent. Donc en fonction du milieu où tu te trouves, dans la section A ou B tu serais preneur du service.

Jeanne: Ok, génial, du coup c'est fini, merci beaucoup !

Appendix 18: Interview consumer 9: Ferdinand de Schoutheete

Auriane Lannoy: Bonjour Ferdinand, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Auriane Lannoy, et voici ma collègue, Jeanne Duesberg. Nous travaillons ensemble sur notre mémoire et nous aimerions faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur notre sujet de recherche.

Concrètement, nous sommes là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, nous allons parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, nous allons maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Jeanne Duesberg: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Ferdinand: oui.

Jeanne: Lequel?

Ferdinand: Un Samsung Galaxy A7

Jeanne: Qu'en pensez-vous?

Ferdinand: Je suis ravi.

Jeanne: En êtes-vous satisfait ? Pourquoi ?

Ferdinand: Oui, parce que il est efficace, il fait des bonnes photos, il est rapide, il ne prend pas trop de place, je l'aime bien et il a une bonne batterie.

Jeanne: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Ferdinand: tous les jours. Je l'ai tout le temps dans ma poche et dès qu'il sonne je regarde ce que j'ai reçu. Je regarde mes mails de temps en temps sur mon smartphone et mes groupes WhatsApp. Donc quand même assez régulièrement.

Jeanne: A quelle fin utilisez-vous principalement votre smartphone ?

Ferdinand: Pour contacter les gens.

Jeanne: Quelles fonctionnalités du smartphone utilisez-vous principalement ?

Ferdinand: Les messages et les applications comme Outlook, WhatsApp, Facebook et Messenger.

Jeanne: Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ?

Ferdinand: En novembre 2018.

Jeanne: Quels étaient les motifs du changement ?

Ferdinand: Parce que c'était un très vieux téléphone que j'avais, qu'il était complètement obsolète: il ne donnait plus l'heure, plus la date, ce qui est embêtant quand tu dois te réveiller le matin, il était super lent et c'était pas le mien, je l'avais emprunté à quelqu'un.

Jeanne: Où avez-vous acheté votre smartphone ?

Ferdinand: Dans un centre Proximus à La Hulpe.

Jeanne: Comment avez-vous acheté votre smartphone ?

Ferdinand: Je l'ai acheté sous un contrat de deux ans ou j'ai payé €9 pour avoir mon smartphone et je m'engageais à un abonnement de deux ans chez Proximus. Je paye €10 en plus de mon abonnement chez Proximus qui est en fait la valeur du smartphone.

Jeanne: Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ?

Ferdinand: Un prix raisonnable, je ne vais pas payer €1000 pour un smartphone. Je mettrais maximum €400 parce que les Samsung et iPhone qui coutent €800, €900 et €1000, même s'ils sont beaucoup plus efficaces, je n'utilise pas les fonctionnalités qu'il ont en plus pour argent-là, donc le prix est un critère un important. Il faut aussi qu'il fasse des bonnes photos, pas des trucs de supra-qualité mais quand même ne pas voir les pixels sur les photos. Et la batterie est aussi important mais c'est quand même dur de savoir ça à l'avance.

Jeanne: Trouvez-vous que rendre disponible un service après-vente (tel qu'une garantie) est important ?

Ferdinand: oui.

Jeanne: Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez un smartphone ?

Ferdinand: Parce que c'est utile, pour contacter les gens, voir ses mails, voir son agenda c'est assez utile. Ça me permet aussi de, quand je suis paumé quelque part, retrouver mon chemin. Il me sert donc de GPS aussi, je n'ai pas de GPS dans ma voiture donc j'utilise mon smartphone comme GPS. Donc c'est ça principalement, et c'est super utile d'avoir pleins de choses à portée de main pour donner de l'information tel que les contacts des gens, appeler un ami qui est à l'étranger avec WhatsApp etc.

Jeanne: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... »

Ferdinand: Mon smartphone représente un moyen de contacter les gens.

Jeanne: A quel point vous sentez-vous connecté(e) à votre smartphone ?

Ferdinand: Pas tellement.

Jeanne: A quel point vous sentez-vous dépendant(e) de votre smartphone ?

Ferdinand: Je sais que ça m'embêterait de ne pas en avoir un, mais je survivrais. Je peux très bien le laisser quelque part pendant une journée et le regarder le soir, ça m'arrive. Mais c'est vrai que c'est toujours utile de l'avoir près de soi mais je peux survivre sans. Je ne suis pas addict, dessus tout le temps à regarder mes messages.

Jeanne: Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il (connaissance, amis, meilleur amis, conjoint...)

Ferdinand: Un ami.

Auriane: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Ferdinand: Oui.

Auriane: Qu'avez-vous fait lorsque cela s'est passé?

Ferdinand: J'ai eu ça plusieurs fois j'ai l'impression. Une fois j'ai cassé mon écran, le tactile ne fonctionnait pas du coup j'ai racheté un écran et j'ai recassé l'écran exactement deux heures après. Ça avait coûté €150 de refaire l'écran, je n'ai pas voulu repayer €150 du coup celui-là je l'ai abandonné, il est encore chez moi dans un tiroir et je me dis que je devrais récupérer les informations dessus mais je ne le fais pas. Une fois, il était tellement lent et cassé que je l'ai juste gardé chez moi. Je n'en fais donc rien. Ça m'arrive de les apporter à la garantie pour voir ce qu'ils en font et puis après s'il n'y a rien à faire je ne les jette pas, je les garde chez moi.

Auriane: Avez-vous déjà pris l'initiative d'aller faire réparer votre smartphone ? /ou réparer vous-même ?

Ferdinand: Réparer oui, moi-même non. J'ai été dans un magasin avec ma garantie ou alors j'ai été dans des magasins qui étaient des réparateurs de smartphones. J'ai aussi eu un smartphone qui était de la marque One+, donc Chinoise, du coup il n'y avait pas de magasins en Belgique, du coup j'ai dû trouver un indépendant qui réparait les smartphones.

Auriane: Avez-vous une idée d'où vous pouvez vous rendre pour faire réparer votre smartphone ?

Ferdinand: Oui je sais, dans tous les magasins qui vendent des téléphones; les centres Proximus, les centres Orange... Et puis après il y a deux trois magasins qui le font comme ici à Louvain-la-Neuve chez iDoctor.

Auriane: Est-ce que les marques de smartphone elles-mêmes (telles que Samsung, Huawei...) offrent/devraient offrir ce type de service ? Pourquoi ? sous quelle forme ?

Ferdinand: Oui, ils devraient, enfin ils l'ont déjà peut être, j'en sais rien. Ça devrait être un devis classique, tu vas déposer ton téléphone, tu le montres et ils te font un devis. Il faudrait un magasin physique car je me vois mal expliquer le problème que j'ai au téléphone en ligne.

Auriane: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le

désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits “modulaires”.

Auriane: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Ferdinand: Oui

Auriane: Connaissez-vous des exemples ?

Ferdinand: Le fairphone, le GooglePhone? mais je ne sais si lui est modulaire. En tout cas, j'avais vu une initiative de Google qui voulait faire un GooglePhone modulaire.

Auriane: Nous vous invitons à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire. Qu'en pensez-vous ?

Ferdinand: Je l'aime bien, c'est un smartphone classique.

Jeanne: Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos du produit ?

Ferdinand: Ce que j'aime bien c'est que ça m'a l'air très compétent comme téléphone. Il a l'air démontable, c'est pas mal.

Auriane: Pourquoi n'avez-vous jamais considéré acheter un produit tel quel pour vous-même ?

Ferdinand: C'est une bonne question, je n'ai pas la visibilité de ce téléphone. Je n'ai jamais été fort dans les téléphones donc quand tu me proposes un téléphone qui m'a l'air bien je l'achète. J'ai besoin d'un smartphone donc je me suis peut-être fait avoir par les Samsung car c'est ceux que tu vois le plus facilement et je ne suis pas un grand fan d'iPhone donc j'ai choisi Samsung par facilité.

Auriane: Seriez-vous tenté d'acheter le Fairphone si votre smartphone venait à mourir ? Pourquoi (pas) ?

Ferdinand: Je pourrais considérer l'idée d'acheter un Fairphone. Il faudrait d'abord qu'on me le vende et qu'on m'explique en quoi il est bien. Le Fairphone me tente car j' imagine que s'il est modulaire il est plus facile à réparer, il tient plus longtemps et c'est bénéfique de faire ça financièrement grâce à l'impact que ça a d'utiliser les composants et de recycler ses composants.

Auriane: Comment qualifieriez-vous les gens optant pour ce type de smartphone ?

Ferdinand: Ce sont des gens qui n'ont pas envie de consommer et de tomber dans la consommation. Ce sont donc des gens qui voudraient consommer le moins possible.

Jeanne: Quelle tranche d'âge serait selon vous le plus enclin à acheter un smartphone modulaire ?

Ferdinand: De 23 à 30 ans.

Jeanne: Quelles caractéristiques auraient selon vous les gens qui pourraient acheter ces smartphones ?

Ferdinand: Je me dis qu'ils (les gens qui achèteraient un Fairphone) gagnent de l'argent et que du coup ils peuvent financer eux-mêmes leur téléphone. Ils réfléchissent donc peut-être plus à trouver un truc modulaire que les gens plus jeunes, où c'est un cadeau des parents souvent, et les parents j'ai l'impression qu'ils iront plus dans un magasin pour le téléphone que le vendeur leur vend. À partir de 23 ans, tu commences à travailler, tu réfléchis plus à ce que tu vas acheter pour toi-même.

Auriane: Selon vous, en plus de sa capacité à être réparé facilement, que peut apporter ce format de téléphone au consommateur par rapport aux smartphones classiques ?

Ferdinand: Tu peux choisir ton appareil photo. Si il est modulaire tu peux te dire : Je vais mettre 100 € de plus pour acheter un meilleur appareil photo. Si tu t'en fous dans meilleur appareil photo, tu peux mettre en moins bon et mettre une batterie plus efficace avec des microprocesseurs et des trucs comme ça. Moi c'est comme ça que je vois le modulaire.

Auriane: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge » .

Ferdinand: Non, je ne suis pas d'accord. C'est vrai que si tu peux le déposer chez un réparateur de smartphone ou un gars qui vend des smartphones j'imagine que lui il va le démonter et essayer récupérer les pièces qui fonctionnent encore pour les utiliser dans d'autres choses au lieu de prendre des trucs neufs. Alors il répare les smartphones téléphone en seconde main. Un téléphone cassé, il y a moyen de trouver assez de composants mais il y a d'office des téléphones qui vont à la décharge, l'entièreté je ne pense pas.

Jeanne: Que se passe-t-il, d'après vous, quand un smartphone n'est plus utilisé ?

Ferdinand: Aucune idée. J'imagine que c'est envoyé dans la section électronique de la décharge et après je ne sais pas exactement ce qu'ils en font. Des expériences peut-être.

Auriane: Comment percevez-vous les offres de reprises de smartphone, ou les vendeurs vous font une réduction sur votre prochain achat, en échange de votre ancien smartphone ?

Ferdinand: C'est très bien.

Jeanne: Feriez-vous l'effort de ramener votre smartphone usagé pour une réduction sur votre prochain achat ? Pourquoi ?

Ferdinand: Oui, mais je n'ai pas l'impression qu'on me l'a proposé. J'avais déjà entendu que c'était possible, mais quand j'ai acheté mon téléphone on ne m'en a pas parlé.

Jeanne: Quels seraient les freins pour ne pas le rendre ?

Ferdinand: Je n'en vois pas. Si tu es passionné d'électronique et que tu as envie de démonter ton smartphone et jouer avec, mais pour quelqu'un lambda qui s'en fout un peu, il n'y a pas de frein.

Jeanne: Considérez-vous la réduction comme une grande motivation pour rendre votre smartphone ?

Ferdinand: Comme une grande motivation, non, mais comme une motivation tout court. Je suis enclin à le faire, mais il faut y penser. Le fait qu'il y ait une réduction, tu y penses plus facilement et tu te dis que ça va être mieux pour toi alors que si on ne te propose pas cette réduction et tu n'es pas sensibilisé à ça, tu vas pas le faire où tu vas oublier. Il faut donc y penser.

Jeanne: Quelles autres motivations pourriez-vous avoir d'aller rendre votre smartphone ?

Ferdinand: Pour ma bonne conscience.

Jeanne: Que pensez-vous de l'effet environnemental de la reprise de smartphone et pourquoi ?

Ferdinand: C'est bien, j'ai l'impression que ça a un impact.

Jeanne: Selon vous, quel profil de client serait le plus intéressé par cette offre et pourquoi ?

Ferdinand: Tout le monde: Des particuliers principalement, parce que c'est eux qui payent leur téléphone. Dans les entreprises, je ne sais pas ce qu'est la politique d'entreprise, je te dirai ça, si tu as un téléphone d'entreprise, tu vas recevoir ton nouveau téléphone et c'est pas toi qui va aller le chercher donc tu y penses moins parce que tu es moins affecté par ça, alors qu'un particulier, c'est un avantage direct qu'il a.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder cette publicité d'un vendeur d'habits. Qu'en pensez-vous ?

Ferdinand: C'est bien. Peut-être qu'ils devraient voir qu'en fonction de ce que tu ramènes tu reçois un certain pourcentage, mais c'est bien car j'imagine qu'ils recycle ces habits et il les réutilisent.

Jeanne: Est-ce que, selon vous, ce principe de reprise est applicable aux smartphones ?

Ferdinand: Oui.

Jeanne: Quel est, selon vous, le but d'une entreprise de se lancer dans la reprise de produits ?

Ferdinand: Réutiliser les matériaux pour leur donner une seconde vie pour ne pas devoir reproduire le matériel. Précisément dans le cas d'un smartphone, des matériaux rares, du coup ils ne sont pas faciles à trouver, ils peuvent les réutiliser pour ça.

Auriane: Avez-vous déjà acheté un smartphone lié à un abonnement téléphonique mensuel ?

Ferdinand: Oui.

Auriane: Que pensez-vous de l'achat de smartphone lié à un abonnement mensuel ? Pourquoi ?

Ferdinand: Ça me plaît parce que tu dois avoir un abonnement avec ton téléphone donc ça compte bien de choses et souvent c'est avantageux. Si tu achètes un téléphone brut et un abonnement brut c'est souvent moins avant que si tu combines les deux ensembles, d'où les offres de Orange, Proximus etc.

Jeanne: Quelles sont vos motivations pour adopter ou ne pas adopter ce type d'achat ?

Ferdinand: Ça permet d'acheter des téléphones à un prix moins cher et de payer sur un plus long terme du coup tu n'as pas - €350 ou - €1000 sur ton compte en coup. Je sais que pour des gens c'est aussi une motivation de pouvoir payer en plusieurs fois et c'est donc avantageux.

Jeanne: Quels sont selon vous les avantages et inconvénients liés à ce type d'achat ?

Ferdinand: Oui, il faut aller dans un magasin pour qu'il nous explique vraiment bien ce qu'est le deal parce que c'est pas toujours très claire.

Jeanne: Nous vous invitons à lire le prochain extrait sur la location de smartphone et à partager ce que vous en pensez.

Ferdinand: C'est pas faux, mais j'ai l'impression que ça concerne très peu de gens.

Jeanne: Pourquoi, selon vous, louer un smartphone peut-il être bénéfique pour le consommateur (ou pas) ?

Ferdinand: Moi, je vois ça plus pour un cas d'entreprise, donc j'imagine que c'est bénéfique pour l'entreprise de louer des smartphones, sinon elle ne le ferait pas. En tant que particulier, tu as un smartphone, c'est plus simple d'en être propriétaire. Il faudrait voir le prix que ça fait est la durée de vie d'un smartphone pour voir comment faire ça mais c'est souvent plus agréable d'avoir son propre téléphone et de ne pas se dire que tu n'es pas propriétaire. Après, c'est vrai qu'avec le Cloud ce n'est pas trop grave parce que tu as juste à changer de téléphone, et tu peux récupérer toutes les données de l'ancien. Mais j'ai l'impression que c'est plus bénéfique pas pour les particuliers.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder les photos suivantes de différents consommateurs. Selon-vous le(s)quel de ces consommateurs serait le plus enclin à louer un smartphone au lieu d'en posséder un ?

Ferdinand: Celui dans l'entreprise, la secrétaire aussi. Les backpackeurs pas, en voyage j'imagine qu'avoir un smartphone de location c'est plus compliqué que si tu l'as à toi et que tu ne dois pas le rendre un jour ou l'autre. Je les vois bien avec leur téléphone modulaire, mais qui leur appartient. Je ne vois pas le vieux couple avec un smartphone. Il est deux couples, je ne sais pas trop.

Jeanne: Quelles seraient leurs motivations à chacun de louer un smartphone ?

Ferdinand: Car c'est proposée par entreprise ou par l'entité qui les engage.

Jeanne: Il y aurait-il une autre sorte de consommateur auquel vous pensez qui serait intéressé par la location de smartphone ?

Ferdinand: Je n'ai pas d'idée.

Auriane: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Ferdinand: Pour le fait de ne pas payer tout en un coup, mais c'est marginal. Je le ferai si on explique clairement que c'est avantageux pour l'environnement et que ça a un impact positif. Serait plus motivé pour le faire. Par contre, que faire juste pour payer un montant par mois au lieu de le payer en un coup, c'est raison qui me motive.

Auriane: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Ferdinand: Pas spécialement.

Jeanne: Avez-vous déjà loué un appartement ou une maison pour y vivre ou y séjourner en vacances ?

Ferdinand: oui

Jeanne: A quel point étiez-vous concerné(e) par le maintien et la durabilité du bien loué ?

Ferdinand: Je le rends dans l'état où on l'a donné. Je ne pense pas à savoir si ça va encore durer longtemps ou pas.

Jeanne: Comment est-ce que votre comportement différerait de celui que vous avez envers votre propre maison ?

Ferdinand: C'est juste que, je suis chez moi, s'il y a un truc qui casse, c'est à moi de le réparer alors que là j'ai l'impression que je dois demander à une personne extérieure de le réparer. Surtout dans les trucs de vacances, si je loue un appartement pendant 3 ans peut-être ce sera différent, mais si c'est pour une semaine, je casse une lampe je le signale aussi propriétaire mais je ne vais pas aller chercher une nouvelle lampe. Mon comportement ne serait pas différent de chez moi, je suis respectueux.

Jeanne: Pensez-vous qu'il y aura une différence de comportement similaire lors de la location de smartphone ? Pourquoi ?

Ferdinand: Non, je ne pense pas.

Jeanne: Nous vous invitons à regarder cette image. Seriez-vous prêt à signer une de ces offres ?

Ferdinand: Non. Peut-être, peut-être l'Huawei, mais les iPhones pas. Je ne suis pas fan d'iPhone et j'ai l'impression qu'un iPhone ça dure plus longtemps que 3 ans si tu ne décides pas de m'acheter des nouveaux tous les ans.

Jeanne: Quel sont, selon vous, les avantages de ces offres ?

Ferdinand: Dans le cas du Huawei, c'est un prix raisonnable. Le prix a l'air avantageux mais je ne connais pas le prix brut d'un Huawei. Et pour le Google, je ne sais pas ce que c'est comme téléphone donc je ne sais pas si ça vaut la peine. Il n'y a pas d'autres avantages que les avantages financiers.

Auriane: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Auriane: Nous vous invitons à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Ferdinand: Oui, le service m'attire parce que c'est assez agréable de se dire: Je sors de chez moi et j'ai une trottinette à moins de 300 m, je peux leur déposer et je dois pas penser à ce que je dois en faire. Avec ta propre trottinette, tu dois réfléchir à où tu dois la mettre, de toujours la mettre quelque part et y penser, alors que là c'est super agréable de se dire : Je prends ma trottinette, dépose et j'en prendrai une autre en rentrant. Même chose avec Zipcar, DriveNow etc.

Jeanne: Suivant le type d'offre de la question précédente : au lieu d'acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l'employer (payer-par-minute d'utilisation) ?

Ferdinand: Oui, je n'y avais jamais pensé, mais pourquoi pas.

Jeanne: Quels sont les avantages d'un tel service, selon vous ?

Ferdinand: Tu payes ce que tu consommes au lieu d'avoir des personnes du 3e ou 4e âge qui achète un iPhone à €1000 qu'ils vont utiliser pour 1% de sa capacité. C'est un peu des désavantages pour eux, et tu pourrais payer 100 € et utiliser le smartphone. Tu payes pour ce que tu utilises vraiment. Je trouve ça plus juste.

Jeanne: Quels sont les inconvénients d'un tel service ?

Ferdinand: Ça te limite peut-être à vouloir l'utiliser. Ce n'est pas plus mal de moins utiliser son smartphone, mais si tu veux appeler quelqu'un tu vas te dire que tu dois payer du coup tu ne vas pas l'appeler et c'est quand même dommage.

Auriane: Quels freins imagineriez-vous émerger quant à l'implémentation de ce type de modèle "payer-par-minute d'utilisation" pour les smartphones auprès de la population ?

Ferdinand: Ce que je viens de dire. Si tu as envie de prendre des nouvelles de ta grand-mère si tu l'appelles ça va te coûter de l'argent et du coup tu ne le fais plus.

Auriane: Voyez-vous des facteurs économiques, sociétaux, personnels, pratiques, environnementaux etc. qui pourraient empêcher/limiter l'implémentation de ce modèle économique pour les téléphones portables ?

Ferdinand: Je dirais juste que des gens de classe plus marginal vont de moins en moins utiliser le téléphone parce qu'ils ne vont pas vouloir payer ça et du coup on va peut-être dire que c'est une inégalité. Ça peut créer un écart sociétal dans le sens où ceux qui ont de l'argent peuvent utiliser. C'est plus juste de payer ce que tu utilises, mais a contrario c'est ceux qui ont de l'argent qui vont pouvoir l'utiliser.

Jeanne: Seriez-vous prêt à adopter un service “payer par temps d’utilisation” tel ?

Ferdinand: moi, oui.

Jeanne: Quelle valeur ajoutée percevez-vous dans ce type de service par rapport au modèle que vous utilisez actuellement (modèle traditionnel ou autre) ?

Ferdinand: Me rendre compte à quel point j'utilise mon téléphone il me sensibiliser à moins l'utiliser. Ou justement, me dire : Tu t'es fait avoir pendant 25 ans à payer cher les téléphones alors qu'il y a moyen de payer moins cher. Ça me permettra de moi utiliser mon smartphone pour des bêtises.

Jeanne: A quel public ce genre de service vous semblerait le plus justement adressé ?

Ferdinand: Des gens qui utilisent moins leur téléphones, donc des gens plus âgés. Les jeunes aussi. Les travailleurs doivent souvent utiliser leur téléphone, ils ont tellement l'utiliser qu'ils vont devoir payer cher et cela va être au-delà du coup de base et du coup ils ne vont pas vouloir avoir ça comme service parce qu'ils ont tout le temps besoin d'utiliser leur téléphone. Les gens qui utilisent moins leur téléphone, comme les personnes âgées et des plus jeunes, utilise le smartphone pour des fins de travail, sont peut-être sensible à ce genre de service.

Auriane: Que diriez-vous si nous vous propositions de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur/prestataire de l'offre.

Ferdinand: C'est le meilleur des trois modèles économiques. Parce que je ne dois pas penser à quel abonnement je dois avoir et quel téléphone. C'est plus simple qu'on me propose un package entier.

Auriane: Quelles conditions devraient être respectées pour que vous vous tourniez vers ce type d'offre ?

Ferdinand: Un abonnement téléphonique avantageux, une garantie (que si ton téléphone bug, on puisse le remplacer très rapidement), que tu puisses choisir contre un iPhone pour 50 € par mois avec data illimité ou alors un Galaxy J7 avec 120 minutes d'appel et 1 Go pour 12 € par mois. Donc que les gens puissent choisir ce qu'ils veulent avec quel abonnement et pouvoir mixer des trucs, comme tu as ce que tu as envies. La possibilité de pouvoir choisir son téléphone est importante et c'est une bonne manière de mettre les téléphones modulaires en avant.

Auriane: Qu'est-ce qui vous freine dans ce type d'offre ?

Ferdinand: Non, pas d'autres freins que ce que j'ai déjà mentionné.

Auriane: Comment percevriez-vous une personne ayant un smartphone + abonnement téléphonique sous ce type de modèle ?

Ferdinand: Je ne suis pas du genre à juger. Moi, je trouve ça c'est bien mais je n'ai pas de qualificatif pour nommer les gens qui font ça. L'air d'être avantageux et ça permet de ne pas trop réfléchir, de payer un montant fixe et de recevoir ce qu'on te donne.

Auriane: Quelle image le consommateur d'un tel service vous renvoie-t-il ?

Ferdinand: Un jeune travailleur.

Auriane: Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi ?

Ferdinand: Oui pourquoi pas, je ne suis pas professionnel dans le marché du téléphone, mais oui c'est possible parce que ça combine des offres d'abonnement et de téléphone qui sont avantageuse pour le client et pour le fournisseur.

Jeanne: On a parlé de différents services de smartphone, on a parlé du fait offrir un service comme la réparabilité et le fait de reprendre le smartphone. Après, nous comme partis un peu plus loin en parlant de la location de smartphone et de la vente d'un pack où tout est inclus. Avez-vous maintenant encore quelque chose à ajouter à notre dialogue ?

Ferdinand: Non, pas spécialement, j'ai tout dit en répondant aux questions.

Auriane: Un tout grand merci pour votre temps !

Appendix 19: Interview consumer 10: Alexia Lannoy

Auriane: Bonjour Alexia, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Auriane Lannoy, je travaille actuellement sur mon notre mémoire et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur mon sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais vous parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Auriane: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Alexia : Oui

Auriane : Lequel ?

Alexia: un iPhone 7

Auriane: Qu'en pensez-vous ?

Alexia: C'est bien mais ça ne tient pas très long longtemps. Il n'y a pas moyen de garder un téléphone en bonne santé plus de 2 ans et donc ça pousse un peu à la consommation puisqu'il faut à chaque fois soit réparer la batterie soit changer complètement de téléphone. Sur un laps de temps assez court oui, je suis satisfaite.

Auriane: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Alexia : Le weekend je suis dessus au moins 7h par jour et si c'est pendant les cours à ce moment trois quatre heures par jour.

Auriane: A quelle fin utilisez-vous principalement votre smartphone ?

Alexia: J'utilise mon smartphone pour les réseaux sociaux principalement, pour YouTube, regarder des films Netflix. Moi j'aime bien téléphoner même si je sais que dans ma génération les gens préfèrent les SMS donc plutôt les appels et les réseaux sociaux.

Auriane: Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ?

Alexia: J'avais 12 ans maintenant je vais en avoir 17 donc il y a 5 ans.

Auriane: Quels étaient les motifs du changement ?

Alexia: Ma marraine m'en a offert un.

Auriane: Où avez-vous acheté votre smartphone ?

Alexia: Je l'ai reçu donc je ne sais pas où il a été acheté. Il vient probablement de l'Apple Store de Bruxelles.

Auriane : l'avez-vous reçu neuf ou reconditionne ?

Alexia : Je l'ai reçu neuf (pas seconde main ni reconditionne), achat normal, pas lié à une entreprise.

Auriane: Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ?

Alexia: Déjà le nombre de GB puisque ça permet d'avoir une plus grande mémoire donc idéalement un grand montant de GB. Ensuite, le physique du téléphone est important ainsi que sa couleur.

Auriane: Trouvez-vous que rendre disponible un service après-vente (tel qu'une longue garantie) est important ?

Alexia: Oui évidemment qu'un service après-vente est important parce quand on achète un téléphone, le but c'est de le garder le plus longtemps possible du coup la garantie c'est pratique.

Auriane: Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez un smartphone ?

Alexia: Beaucoup de choses principalement le contact avec les gens pour la communication. Je sais bien qu'on pourrait se passer d'un smartphone et prendre une brique à la place. Il y a moyen d'avoir un contact avec les autres par d'autres moyens qu'un smartphone donc aussi avec une brique. Mais déjà ça ne le fait pas trop une brique et c'est chouette de pouvoir jongler avec les différentes fonctionnalités du smartphone.

Auriane: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... »

Alexia: Dans ma vie de tous les jours mon smartphone représente beaucoup.

Auriane: A quel point vous sentez-vous connecté(e) à votre smartphone ?

Alexia: Sur une échelle de 1 à 10 je me sens connecté à un niveau de 8.

Auriane: A quel point vous sentez-vous dépendant(e) de votre smartphone ?

Alexia: Une échelle de 1 à 10 je me sens dépendante de mon smartphone a un niveau de 8 aussi.

Auriane: Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il ?

Alexia: Je définis ma relation avec mon smartphone comme une relation avec un copain avant un ami parce qu'on ne peut pas non plus compter uniquement dessus donc il faut faire attention. Mais j'y tiens beaucoup quand même.

Auriane: Quelles sont les raisons fondamentales pour lesquelles tu as un smartphone ?

Alexia : Le contact avec les autres ; toujours c'est chouette de pouvoir communiquer avec les autres sans avoir besoin de se déplacer.

Auriane: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Alexia: Oui

Auriane: Qu'avez-vous fait lorsque ça s'est passé ?

Alexia: Je suis allée chez Media Markt deux fois et j'ai payé 59 € par fois pour changer la batterie qui était morte.

Auriane: Avez-vous une idée d'où vous pouvez vous rendre pour faire réparer votre smartphone ?

Alexia: Les « docteur de téléphone », Media Markt, on peut aller à l'Apple Store même si c'est beaucoup plus cher et puis si on veut faire ça pour un prix moins cher les moyens d'aller dans des petits commerçants un peu moins légaux...

Auriane: Est-ce que les marques de smartphone elles-mêmes (telles que Samsung, Huawei...) offrent/devraient offrir ce type de service ?

Alexia: En ce qui concerne les prix de réparation, pour moi il y a un barème que les différents producteurs de téléphone ne devraient pas dépasser, et donner une garantie si jamais il y a un problème. Toutefois, je suis bien consciente que la marque ne va pas payer si on laisse tomber notre téléphone dans la toilette par exemple... Techniquement il y a moyen de faire réparer son téléphone chez les marques, mais si le montant est beaucoup plus élevé du coup généralement on préfère aller autre part que chez le constructeur du téléphone.

Auriane: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits “modulaires”.

Auriane: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Alexia: Non.

Auriane: Je vous invite à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire. Qu’en pensez-vous ?

Alexia: Le Fairphone a l'air pas mal même si je ne trouve pas qu'il soit très beau. Mais à mon avis il doit remplir pas mal de fonctionnalités. À part le design que je ne trouve pas top le reste est quand même une très bonne idée Changer plutôt une seule partie du téléphone, si jamais une pièce casse, c'est ça qui est pratique avec ce genre de téléphone. Donc à part le design je trouve que tout le reste est pas mal du tout.

Auriane: Pourquoi n’avez-vous jamais considéré acheter un produit tel quel pour vous-même ?

Alexia: Je n'ai jamais acheté un téléphone car je n'en connaissais pas l'existence.

Auriane : Serais-tu prête à opter pour ce type de téléphone si le tien venait à mourir ?

Alexia : Je ne sais pas si je n'ai si j'achèterai téléphone modulaire si le mien venait de mourir. Ça dépend du prix je ne sais pas combien ça vaut. Si c'est trop cher je préfère acheter un iPhone avec lequel je suis satisfaite. Ça coûte combien ?

Auriane : 500 euros.

Alexia : Il paraît trop cher pour son design, trop moche pour le prix. Je l'achèterai s'il avait le look d'un smartphone iPhone.

Auriane : d’autres caractéristiques te semblent importantes ?

Alexia : la qualité de l'appareil photo, s'il est waterproof, est-ce qu'il est durable dans le temps, est-ce que c'est tactile, quelle est la durée de vie moyenne etc. Je ne connais pas téléphone mais ça ce sont des facteurs qui me paraissent importants.

Auriane: A quel type de personne les smartphones s’adressent-ils le mieux selon toi ?

Alexia: Les gens qui optent pour les smartphones modulaires sont des gens matures parce qu'ils s'en foutent de la tête de l'objet. Ils sont matures et ils sont écolo.

Auriane : Pourrais-tu me donner une tranche d'âge ?

Alexia : Les gens entre 20 et 30 ans seraient les plus attirés selon moi par ce genre de téléphone. C'est l'âge où on est à fond dans l'écologie pour le changement et tout ça. Je pense que c'est lorsqu'on sort de l'adolescence on se rend compte qu'il y a plus d'intéressant que juste le produit de base.

Auriane : Comment qualifierais-tu les gens optant pour ce type de téléphone ?

Alexia : Les gens qui choisissent ce téléphone sont les gens qui ont des toilettes sèches chez eux (rires). Les gens qui sont plus économes qui consomment moins. Économe dans le sens ça leur coûtera moins cher au long terme et dans le sens écologie c'est bien meilleur pour la nature d'acheter ce genre de téléphone. Je les qualifierais de "Uku" ou bourgeois de bohème.

Auriane : Selon vous, en plus de sa capacité à être réparé facilement, que peut apporter ce format de téléphone au consommateur par rapport aux smartphones classiques ?

Alexia : À part le fait qu'il soit démontable je ne vois pas trop. Je ne connais rien de ce téléphone si tu me disais qu'il tient plus longtemps qu'un smartphone classique tel qu'iPhone, c'est oui. Est-il capable de faire des portraits avec l'arrière-fond flou ? si il fait ça c'est dingue. Mais je ne connais pas grand-chose je me sens un peu bloquée.

Auriane: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Alexia: C'est tout à fait vrai : les téléphones qui sont en panne les téléphones qui ne sont plus à la mode. Les téléphones que les gens n'utilisent plus finissent forcément à la décharge. Et les gens préfèrent ne pas savoir ce qu'il se passe aux téléphones qui ne sont plus utilisés. À mon avis ce n'est pas beau du tout...

Auriane : Connaissez-vous d'autres options de fin-de-vie que vous trouveriez mieux ?

Alexia : Une très petite quantité doit être recyclée probablement, le reste je ne crois pas que ce soit bon pour la nature ce qui leur arrive au téléphone pourris.

Auriane: Actuellement, plus de 80% des smartphones terminent à la décharge. Que pensez-vous de cette fin de vie ?

Alexia: 80% c'est énorme et ce n'est pas tout le temps nécessaire. Déjà je pense qu'on peut on peut ressusciter les téléphones mais pas besoin de chaque fois on racheter un nouveau donc ça diminuerait aussi le pourcentage de téléphone qui finissent à la décharge. Idéalement si on pouvait se priver de smartphone ce serait beaucoup mieux mais ça ce sera un peu compliqué je crois.

Auriane: Je vous invite à regarder cette publicité d'un vendeur d'habits. Qu'en pensez-vous ?

Alexia: Je trouve ça une chouette démarche de la part de And Other Stories mais j'aimerais bien savoir ce qu'ils font avec les vêtements tout comme avec les téléphones d'ailleurs. Je ne sais pas ce qu'ils vont faire de ses vêtements est-ce qu'ils vous les remettent en magasin ?

Auriane : Penses-tu que ce système est applicable aux téléphones ?

Alexia : la différence avec un téléphone c'est qu'un téléphone vraiment fichu je crois que c'est plus difficile à remettre en marche qu'un vêtement. Un vêtement il y a vite moyen de le réparer donc je ferai attention d'être sûr de ce qu'ils en font.

Auriane : Que veux-tu dire par là ?

Alexia : Ce qu'il y a un téléphone à l'intérieur d'un téléphone est plus complexe de ce qu'il y a l'intérieur d'un vêtement donc les gens se posent plus de questions de ce qu'on fait avec les vêtements que le téléphone. On ne connaît rien du téléphone si les batteries crèvent on ne sait rien faire alors qu'avec le vêtement s'il y a un trou on s'est facilement le refermer. Donc les gens ont plus tendance à se poser des questions sur le vêtement vu que ce n'est pas compliqué à comprendre que sur les téléphones.

Auriane: Quel est, selon vous, le but d'une entreprise de se lancer dans la reprise de produits ?

Alexia: Déjà c'est du succès parce que c'est à la mode l'écologie et tout ça en plus ça permet l'économie d'argent il y a une forcément. Ça va leur coûter moins cher de récupérer un vêtement de le raccommoder plutôt que d'en créer un nouveau.

Auriane: Comment percevez-vous les offres de reprises de smartphone, ou les vendeurs vous font une réduction sur votre prochain achat, en échange de votre ancien smartphone ?

Alexia: Même principe que les flacons de parfum ? Je trouve ça incroyable je ne savais même pas que ça existait. Ce n'est pas comme ça chez Apple en tout cas mais si ça existe dans d'autres sociétés je trouve ça pas mal du tout.

Auriane: Feriez-vous l'effort de ramener votre smartphone usagé pour une réduction sur votre prochain achat ?

Alexia: Si mon téléphone est en fin de vie oui je ferai l'effort de le ramener. Sinon pas, sinon je le garde parce que c'est le mien j'y suis attaché. Il y a toutes mes données dessus c'est quand même un objet de valeur donc si je n'ai pas besoin de le ramener que ce soit avec ou sans pourcentage ben je le garde pour moi.

Auriane : Considéres-tu la réduction comme un facteur motivateur important ?

Alexia : Oui je considère le pourcentage comme une grande motivation pour ramener mon smartphone. Sans le pourcentage je pourrais le faire mais clairement c'est plus motivant quand il y a un pourcentage on est gagnant.

Auriane: A côté de la réduction, quelles autres motivations pourriez-vous avoir d'aller rendre votre smartphone ?

Alexia : Se dire qu'on a confié son téléphone fichu un endroit sûr plutôt qu'à la déchetterie. Pour sa conscience aussi se dire qu'ils en font quelque chose de mieux que la poubelle. Si on se est concerné par l'environnement c'est 10 fois mieux de le ramener. Probablement qu'il réutilise des pièces qui elles ne sont pas cassées pour dans d'autres téléphones. Tout ça c'est un cycle écologique qui est hyper important et qui est en manque dans notre société. Donc ça a quand même son importance.

Auriane: Qui serait le plus intéressé par ce type d'offre pour son vieux smartphone 8cf Annexe 3) ?

Alexia: Pour la réduction je dirais que les jeunes seraient plus enclin à se tourner vers ce genre d'offre. Mais si on considère principalement l'impact environnemental en plus de la réduction alors là je pense tout le monde. Plus les jeunes parce qu'ils ont moins de sous. Les parents qui ont des revenus élevés ont tendance à moins compter leurs sous que les jeunes et ils peuvent facilement recevoir un nouveau téléphone de leur société ou juste en acheter un eux-mêmes alors que les jeunes préfèrent avoir des petits plans de secours (pourcentage). Les personnes très vieilles sont selon moi moins attirées par ce genre d'offre les personnes entre 55 et 70 ans. Ils ne connaissent pas ce genre de truc et n'aiment pas spécialement le changement.

Auriane : Avez-vous déjà acheté un smartphone lié à un abonnement téléphonique mensuel ?

Alexia: Non.

Auriane: Que pensez-vous d'un achat comme ça ?

Alexia: C'est bizarre mais j'ai toujours l'impression que c'est un piège. Et finalement, ça va coûter plein de sous pour pas grand-chose parce que Proximus c'est bien mais ça reste juste à l'abonnement mensuel donc oui c'est pas mal mais à voir si on gagne ou pas. Ça dépend de la qualité de l'agence téléphonique. Je n'ai pas de téléphone avec un abonnement mensuel parce que le mien pour le moment fonctionne très bien.

Auriane : Quelles sont vos motivations pour adopter ou ne pas adopter ce type d'achat ?

Alexia : pour quelqu'un qui n'a pas de téléphone ni d'opérateur téléphonique, il va généralement choisir l'opérateur téléphonique en fonction de ce qui lui plaît là-bas et pas en fonction des téléphones qui sont en vente. Les opérateurs téléphoniques sont différents par leur rapidité en terme de service, la qualité de leur réseau etc. S'ils sont pas du tout disponibles et qui prennent des heures à répondre, si tous les 6 mois il faut les appeler sur 1000 fois si c'est lent, il y a la qualité du wifi qui va avec, les offres qui vont avec. Par exemple voo propose une plus large chaîne de télé fonctionne par téléphone et télévision.

Auriane : Quels sont selon vous les avantages ?

Alexia : L'avantage c'est qu'on peut se procurer un téléphone beaucoup moins cher en prenant des abonnements mensuels avec un opérateur téléphonique donc c'est de l'économie d'argent.

Auriane : Voyez-vous des inconvénients ?

Alexia : L'inconvénient c'est qu'on est indirectement forcé de rejoindre une agence si on se laisse tenter par les offres qu'ils font sur le téléphone. Peut-être que l'agence au départ te plaît

moins. Tu voudras vraiment c'est iPhone X qui vient de sortir et qui coûte beaucoup moins cher ou tu iras à disons chez Orange mais en fin de compte et pas satisfait pas leur service et là ça c'est le problème package.

Auriane: Je vous invite à lire le prochain extrait sur la location de smartphone et à partager ce que vous en pensez.

Alexia: La phrase n'est pas totalement vraie mais pas tellement fausse non plus. Les gens peuvent aimer être le propriétaire d'un smartphone et malgré ça louer un téléphone parce qu'il se rend bien compte que c'est mieux pour l'environnement je pense qu'on peut faire un effort et même si on aime bien être propriétaire, ça ne veut pas dire qu'on va forcément avoir le téléphone pour nous. On n'a pas besoin de ne pas aimer être propriétaire pour louer un smartphone.

Auriane : Pourquoi, selon vous, louer un smartphone peut-il être bénéfique pour le consommateur ?

Alexia : Ça coûte moins cher en un coup, du coup c'est bénéfique pour consommateur. Et puis il y a l'impact environnemental : Si je loue pour 6 mois après il y a quelqu'un d'autre qui va l'utiliser après mois et puis ce sera encore le cas pour 6 mois à quelqu'un d'autre donc on se le fait passer on se fait moins de création de téléphone. Après en termes d'utilisation c'est la même chose pour charger. C'est surtout du coup la production qui diminue. Ça ne fonctionne pas que pour les smartphones et les principes comme ça qui s'applique aux jouets ; il y a des sites où on dit un enfant tiens voilà un jouet et quelqu'un d'autre qui l'a utilisé avant toi et quelqu'un d'autre l'utilisera après toi tu peux jouer avec après faudra le rendre et du coup ne faut pas le casser. Par conséquent on apprend à l'enfant à prendre soin de ses affaires et à ne pas être propriétaire. En plus on économise du plastique due à la production amoindrie de des jouets. L'enfant du coup en plus se rencontre qu'il faut partager.

Auriane : Nous vous invitons à regarder les photos suivantes de différents consommateurs (Annexe 3). Selon-vous le(s)quel de ces consommateurs serait le plus enclin à louer un smartphone au lieu d'en posséder un ?

Alexia : La fille avec les bras ouverts dans la nature et le baroudeur avec son sac à dos près de l'océan. Lui n'a pas l'air d'accorder beaucoup d'importance au qu'en-dira-t-on et à l'apparence. Ce sont les deux personnages qui ont l'air le moins connecté du coup c'est ce qu'ils ont l'air d'accorder le moins d'importance au fait de posséder un téléphone et donc il serait peut-être plus enclin à louer un smartphone. Le businessman selon moi ne louerait absolument pas son téléphone. Ça a l'air d'être le stéréotype de l'homme qui vit à son bureau en société avec la voiture de société et le téléphone offert je ne pense pas en pas que c'est le genre de personne à louer un téléphone je pense qu'il gagne plein de sous et du coup ce sera pas partagé son téléphone. Il a la dans la quarantaine c'est une génération qui selon moi n'aime pas beaucoup le changement.

Auriane: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Alexia: Le partage, l'indépendance dans le sens où je peux le louer et vu qu'il ne m'appartient pas je peux à tout moment d'arrêter le de le louer et m'en débarrasser alors que s'il était à moi ce serait compliqué. À nouveau économie aussi.

Auriane : Comment percevez-vous le fait de payer votre smartphone mensuellement au lieu de le payer d'une traite ?

Alexia : Je n'aime pas du tout payer mon smartphone mensuellement plutôt que de le payer en un seul coup. Je n'aime pas me dire que chaque fois je dois payer quelque chose je préfère faire tout d'un seul coup et puis avoir la paix, plutôt que d'être un peu endetté. Idéalement d'un point de vue écologique tout le monde devrait le faire. Mais il faudra la volonté et cette volonté je ne l'ai pas encore.

Auriane: Considérez-vous que l'opportunité de changer régulièrement de smartphone est aussi une motivation pour louer un smartphone ?

Alexia: Ça dépend il y a des gens qui aiment le changement comme il y a des gens qui aiment sur la routine, est très confortable avec un téléphone dans le sens où un jeune comprend rapidement comment un téléphone fonctionne et comment jongler avec les différentes marques de téléphone. Les personnes plus âgées déjà avec une seule marque galère alors changer régulièrement ça ne va pas être possible

Auriane: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Alexia: Je pense que les gens diraient tous non mais qu'au fond de soi oui elle est très différente la manière dont on traite les objets qu'on possède . Moi je ferais personnellement beaucoup plus attention en produits que je loue parce que je veux le faire passer et qu'on ne va pas donner un objet cassé au suivant. Alors d'un produit que je possède je l'ai trouvé sur moi grave de mouiller un livre qui m'appartient plutôt qu'un livre que j'ai emprunté à la bibliothèque.

Auriane: Avez-vous déjà loué un appartement ou une maison pour y vivre ou y séjourner en vacances ?

Alexia: oui

Auriane : A quel point étiez-vous concernée par le maintien et la durabilité du bien loué ?

Alexia: Il faut déjà faire attention de prendre soin des objets qu'on loue parce qu'il y a la caution et en plus ce n'est pas nous ça ne nous appartient. On ne paye pas le prix plein de l'appartement donc on est bien obligés d'en prendre soin.

Auriane : Penses-tu qu'un proprio se comporterait différemment ?

Alexia : Je pense que quand on est propriétaire on se sent plus puissant et plus tout permis face à un meuble n'importe quoi. On ne s'en fiche pas mais c'est moins grave que si c'était quelqu'un d'autre. J'espère que tout le monde a un comportement similaire face à la location d'un smartphone. Parce qu'il y a des gens qui s'en fiche de faire tomber leur téléphone par terre. Il va casser la vitre s'abîme. Les gens du coup ce serait bien qu'ils soient précautionneux avec ce qu'ils louent.

Auriane: Nous vous invitons à regarder cette 4 offres. Qu'en pensez-vous ?

Alexia: Je ne suis pas hyper fan des offres paiement mensuel et d'avoir le sentiment de m'endetter chaque mois. Je crois que je préfère aller chez Media Markt choisir un modèle plus simple que ceux qui sont proposés. Pour moi iPhone XS iPhone XR c'est beaucoup de sous pour l'objet je prendrai plutôt un iPhone 6 ou un iPhone 5S et quelque chose qui sera moins cher et qui fonctionne bien et que je payerais en une seule traite. Si j'étais obligé de choisir parmi ces offres je prendrais le XR parce qu'il coûte moins cher parce qu'il est performant (j'ai des amis qui l'ont et à ce qui paraît il est top) que si j'étais obligé de choisir j'aime bien Apple je trouve que c'est une chouette marque.

Auriane: Quel sont, selon vous, les avantages et désavantages de ces offres ?

Alexia: Au niveau des désavantage : déjà il n'y a pas d'offre pour n'importe quel produit : il y a beaucoup plus de smartphone sur le marché on ne peut pas choisir le produit mettre un prix location dessus mais on choisit parmi ce qui est proposé. Je sais très bien qu'il n'y aura pas d'offre sur un smartphone qui vaut beaucoup moins ou pour un téléphone un peu plus démodé alors que moi c'est ce qui m'intéresse. Puis à nouveau devoir payer quelque chose chaque mois, ça ne plaît pas à tout le monde, photos que c'est sûr 36 mois c'est énorme. C'est 3 ans. Si je suis obligé de payer 36 mois et sans que ce soit lié à un pack d'un opérateur téléphonique tel que Proximus ou Orange je ne trouve pas ça attractif dans mon cas. C'est très bien pour les gens qui n'ont pas envie de payer 1000 € dès le début mais moi un je ne veux pas ça personnellement.

Avec les 36 mois, tu sais moins le faire passer de consommateur, t'es obligé de la garder ce laps de temps la alors que quand tu paies pour son utilisation, tu peux plus facilement le changer et le faire passer. Leasing : le contrat est vraiment hyper long. La durée du contrat est aussi un facteur très important. (ajout commentaire à la fin de l'interview)

Auriane: Et vois-tu des conditions qui pourraient rendre ça plus attrayant ?

Alexia : La réparation ça serait pas mal mais gratuitement c'est irréaliste donc ça ce n'est pas une condition qui m'intéresse beaucoup. Si j'ai une famille et j'ai toute la télé qui est offerte et tout alors là ça peut devenir intéressant. Si j'ai tout seul avec mon copain dans mon appart non.

Auriane: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Auriane: Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Alexia: Moi ce type de service je trouve ça top. J'adore c'est super en plus ce n'est pas non plus hors de prix c'est assez régulier trottinette moi j'aime beaucoup. Après d'un point de vue sécurité ce n'est pas dingue mais d'un point de vue objet moi je trouve ça super. Si les trottinettes se trouvaient là où je vis alors certainement, je pourrais ne pas posséder trottinette si je pouvais me déplacer en trottinette type Lime. Je n'ai pas besoin d'avoir une trottinette à moi celle qui sont à Bruxelles fonctionnent d'enfer faut qu'elles soient bien entretenues mais après je ne vois pas l'intérêt acheter une trottinette si pour moins cher je peux en utiliser.

Auriane: Suivant le type d'offre de la question précédente : au lieu d'acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l'utiliser (payer-par-minute d'utilisation) ?

Alexia: Pour les smartphones, payer pour l'utilisation ça peut se résumer à un retour cabine téléphonique avec ce système même si je le trouve super. Je pense que c'est une bonne idée mais je ne pense pas qu'un jour ça existera parce que le téléphone en soi (production) coûte beaucoup plus cher que juste son utilisation. Un téléphone même s'il reste dans une poche il fatigue et s'use. Toutefois ce serait tout bénéf pour le consommateur parce que c'est plus économique d'une part et en plus elle nous « desaddictives » beaucoup de nos smartphones parce qu'on se dit juste « à chaque fois que je l'utilise et ben je paye ». Forcément on aura vraiment moins tendance actualiser 26 fois le fil d'actualité Facebook et Instagram et autres réseaux sociaux.

Auriane: Quels inconvénients associez vous à un tel service?

Alexia: Si on aime bien avoir nos objets à nous, c'est un peu compliqué. Si on n'aime pas partager dans le sens vers que je n'ai pas envie d'utiliser cette Lime parce que quelqu'un l'a utilisée avant moi ça serait un peu complexe aussi. Applicable aux téléphones même si c'est moins fréquent le changement d'utilisateur. Généralement les gens qui ont beaucoup de sous ça va les embêter de se la jouer écolo et prendre une trottinette commune s'ils peuvent se permettre d'en prendre une à eux. Il y en aurait donc une chaque fois chez eux et donc ils ne doivent pas se rendre à un certain où il y en a une disponible. Pour un smartphone, j'ai plus du mal à y croire même si je crois que les gens adoraient que les gens utiliseraient. Faudrait d'abord que le phénomène s'amplifie et se démocratiser un peu mais j'ai du mal à croire que des entreprises telle qu'Apple ferai "louer" leur téléphone plutôt que de les vendre parce qu'il ne se ferait pas assez de revenus en donnant un téléphone gratuitement ou presque et en récoltant des revenus que sur l'utilisation du smartphone. Ils feraient des pertes folles selon moi.

Auriane: Quels freins imagineriez-vous émerger quant à l'implémentation de ce type de modèle "payer-par-minute d'utilisation" pour les smartphones auprès de la population ?

Alexia: Donc les entreprises seraient du coup les plus grands freins à ce genre d'implémentation payer par minute d'utilisation. Les gens fortunés ne seront pas spécialement attirés par ce genre de système, les gens pour qui le climat et l'environnement importe peu ne seront pas spécialement attiré non plus. Du coup les freins c'est principalement les sociétés productrices de téléphone.

Ah et aussi, la Lime c'est des trottinettes ça se démode beaucoup moins vite que les smartphones, les trottinettes contrairement aux smartphones ça se démode de pas vraiment. C'est juste un ce modèle standard, ce n'est pas qu'on aura un petit frein en plus ou pas. Les smartphones c'est beaucoup plus volatile : les iPhone 8, 9 et 10 ça s'est fait en un an et demi. Les trottinettes c'est un marché plus stable que celui des smartphones. Et en plus les trottinettes de ville ça se s'abîme beaucoup moins vite que des smartphones.

Auriane: Seriez-vous prêt à adopter un service "payer par temps d'utilisation" tel ? Si oui : Quels sont les raisons/facteurs qui vous poussent à répondre par l'affirmative ?

Alexia: Alors je serai a priori probablement à tirer des conditions qui sont importantes pour moi dans ce cas-là le fait de pouvoir choisir le modèle du téléphone. Ce serait donc un type de téléphone pour le modèle serait similaire à celui que j'aurais choisi si j'avais dû l'acheter plein pot comme système traditionnel. Tout comme le design j'accorde beaucoup d'importance à la mémoire du téléphone double de GB disponible ça aussi c'est un pack très bon choix de me tourner vers un payer par minute d'utilisation ou pas. Le modèle du téléphone en soi est la majeure condition qui devrait être respectée en soi.

Auriane : Percevez-vous une autre valeur ajoutée ?

Alexia : C'est super c'est beaucoup mieux ça permet d'être moins sûr son téléphone selon moi les gens sont prêts à être moins sûr leur smartphone. En plus il téléphone commence à vraiment devenir hors de prix pour le moment, je pense qu'on a une génération à vouloir du changement. Il marche pour le climat du monde que non seulement pour sécher les cours c'est quand même pour montrer que on s'attend un certain changement. Les jeunes adorent les trottinettes Lime je ne vois pas pourquoi un système similaire pour les smartphones fonctionnerait moins bien : Un téléphone qui paye les moins chers qui les pousserai a moins geeker je pense que c'est un bon concept.

Auriane : Que diriez-vous à un ami ayant adopté un tel type de service pour son smartphone ?

Alexia : Avant cette interview je pense que j'aurais été super étonné parce que je n'aurais pas su que ça existait mais ça n'existe toujours pas en fait. Le jour où ça existe je serai quand même fortement étonnée. Je trouverais ça super toutefois. Il faudrait considérer le temps d'adaptation aussi de s'habituer à un tel système. Faut le temps que ça fasse partie de notre quotidien.

Auriane : A quel public ce genre de service vous semblerait le plus justement adressé ? Pensez-vous à l'un de vos proches en particulier à qui ce type de service pourrait correspondre ?

Alexia : Une copine qui utilise une fois par mois sur son smartphone. Elle n'est pas beaucoup d'intérêt avoir quelque chose qui lui appartient étant donné qu'elle n'utilise pas souvent son téléphone. Elle je lui conseillerais d'aller vers ça parce qu'au final ça lui coûterait moins cher. Une des raisons probablement pour laquelle elle est moins tenté par les smartphones c'est leur prix, et du coup rendre un smartphone plus démocratique lui irait bien. En plus il aurait accès à WhatsApp Messenger et tout ça.

Auriane: Que diriez-vous si nous vous propositions de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur/prestataire de l'offre.

Alexia: Déjà moi ce type d'offre me fait peur parce que j'ai l'impression que le paiement mensuel fixe sera particulièrement élevé. Est-ce qu'il faut rembourser le téléphone et payer la communication (tu t'inquiètes j'ai tous les appels tous les sms) ils ne vont pas nous donner ça gratuits on mode paye ca 15 € par mois, ça va au moins être autour de 70- 75 € par mois c'est qui très beaucoup. De base l'idée est chouette, mais en pratique ça ne va pas donner grand-chose. Consommateur auras l'impression de donner énormément d'argent dans la communication. De plus l'idée d'avoir du coup la consommation de data sms et appels illimités pour un montant fixe va pousser à la consommation énormément. Personnellement quand j'ai plus de Data je me dis

que je j'ai beaucoup geeké et ça remet en question mon mode de consommation, je me dis que je ne peux pas être tout le temps sur mon téléphone. C'est au lieu de parler à mes amis dans le train j'ai data illimité et je passe mon temps sur mon téléphone dans le train et du coup il n'y aurait vraiment plus aucun frein.

Auriane : et si la consommation n'est pas illimitée ?

Alexia : Si la consommation de data, sms et appels n'était pas illimitée pour le montant fixe par mois, ça me paraît très toutefois quand même fort cher environ 50 € par mois je l'estime. Ça ne m'attire pas.

Depuis ce même si ce n'est pas forcément vrai ça me paraît très cher de payer 50 € par mois plutôt que de payer en une fois le prix complet de mon téléphone et ma consommation mensuellement.

Auriane: Quelles conditions devraient être respectées pour que vous vous tourniez vers ce type d'offre ?

Alexia: J'aimerais l'agence téléphonique c'est que le surplus de data internet on sache le transférer au mois suivant. Ça manque cruellement sur le marché. C'est vraiment principalement une histoire de prix.

Auriane : Voyez-vous d'autres conditions ?

Alexia : Le montant fixe par mois ne doit pas être trop élevé, doit rentrer dans mon budget. Et le téléphone qu'on me donne évidemment ne peut pas être vieux comme le monde. Je n'ai pas envie qu'on me donne un téléphone pourri parce que je ne paye pas beaucoup par mois ou juste la communication comme un service, je n'ai pas envie d'avoir le sentiment de me faire avoir. Je n'ai pas envie qu'on me donne un téléphone pourri parce que je paye pour la communication comme un service et pas nécessairement le téléphone en soi et du coup le téléphone ne devrait pas représenter un certain montant. Avoir une garantie sur la qualité et le modèle du téléphone serait par conséquent une très bonne idée. Avoir une garantie et le choix du modèle sont pour moi primordial.

Auriane: Qu'est-ce qui vous attire dans ce type d'offre ? Qu'est-ce qui, à l'inverse, vous freine

Alexia: Attire : pas grand-chose...

Freine : J'ai du mal à croire que je vais recevoir un téléphone gratuitement l'utiliser et payer 15 € par mois parce que téléphone ça s'use avec le temps s'il y a aucune clause obligeant de racheter le téléphone en fin de vie je ne vois pas en quoi les entreprises ont un avantage à faire. Le téléphone avec le temps on perd de la valeur un moment je vais forcément devoir payer cette perte de valeur. Je ne crois pas au fait qu'on me donne l'outil et je paye pour la communication comme un service, ce n'est pas crédible selon moi...

Auriane : Comment vivriez-vous la perte de la propriété de votre smartphone ?

Alexia : : La perte de possession du smartphone dans ce type de modèle me dérange pas du tout. Il n'y a pas de souci pour moi indirectement j'ai quand même compris et si je ne suis pas tout à fait propriétaire sur papier.

Auriane: Comment percevriez-vous une personne ayant un smartphone + abonnement téléphonique sous ce type de modèle ? Quelle image est-ce que consommateur te renvoie ?

Alexia: Ce type de modèle comme ça à première vue correspond à quelqu'un de très écolo qui se déplace à vélo. Je serai quand même assez admirative, il y aurait moins production téléphone moins de déchets téléphoniques à la déchetterie.

Auriane: Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ?

Alexia: Je ne pense pas que c'est un avenir utopique et que ça n'arrivera pas. La seule vision plausible de payer pour la communication et pas le téléphone en soi c'est qu'on mette des cabines téléphoniques fixes à des endroits et que là on mette 2€ pour passer un appel comme dans l'ancien temps. Mais distributeur comme ça quasi gratuitement des iPhones, Huawei etc. je n'y crois pas, et même si on paye le montant fixe par mois plus cher : selon moi ça ne fonctionnerait pas bien alors. On va se dire "non c'est trop cher", on aura oublié qu'en fait, en temps normal on aurait payé l'achat du téléphone hyper cher. Généralement, l'humain sélectionne ce dont il veut se rappeler. Ça donnera l'impression au consommateur de payer plus alors que ce n'est pas forcément le cas.

Auriane: Oui, du coup on a parlé de différents services, allant de la réparabilité ou de rendre son smartphone en fin de vie, jusqu'à un truc plus extrême qui est le pack de la téléphonie. Avez-vous quelque chose à ajouter à notre dialogue ?

Alexia: Non, j'ai tout dit.

Auriane: Ok oui génial, un tout grand merci pour ton temps.

Appendix 20: Interview consumer 11: Cédric Lannoy

Auriane: Bonjour Monsieur, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Auriane Lannoy, je travaille actuellement sur mon notre mémoire et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur mon sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais vous parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Auriane: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Cédric: Mai oui absolument.

Auriane : Lequel ?

Cédric: Un iPhone X

Auriane: Qu'en pensez-vous ?

Cédric: Très bien.

Auriane: Pourquoi en êtes-vous satisfait?

Cédric: Oui, très convivial, ça marche bien, ça remplit les fonctionnalités de ce dont j'ai besoin donc super.

Auriane: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Cédric: Un peu tout le temps.

Auriane : C'est-à-dire vous le consultez plus ou moins combien de fois par jour ? En nombre d'heures peut-être ?

Cédric: Je crois que je le consulte une heure par jour, quelque chose comme ça. C'est ce que le rapport d'Apple me dit.

Auriane: Quelles fonctionnalités utilisez-vous principalement de votre smartphone ?

Cédric: Tout ce qui est emails évidemment, quelques applis d'information, Mobile Banking, puis voilà. Ça se sont les grandes lignes. Les réseaux sociaux un petit peu mais je ne suis pas un grand adapte des réseaux sociaux.

Auriane: Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ?

Cédric: C'était il y a 3 ans.

Auriane: Quels étaient les motifs du changement ?

Cédric: Mon employeur a décidé d'upgrader le smartphone qui me mettait à disposition.

Auriane: Vous n'avez donc pas acheté vous-même votre smartphone ?

Cédric: Non.

Auriane: Et vous l'avez reçu neuf ? Ou d'occasion ?

Cédric: Neuf, tout à fait.

Auriane: En leasing avec l'entreprise alors ?

Cédric: Oui, tout à fait.

Auriane: Quels critères sont importants pour vous lorsque vous recevez un smartphone ?

Cédric: Qu'il soit tout à fait intégré dans mon expérience IT. Donc que je sois sur mon ordinateur, que je sois sur ma tablette, que je sois sur mon iPhone, que j'ai la même expérience.

Auriane: Trouvez-vous que rendre disponible un service après-vente tel qu'une longue garantie est important ?

Cédric: Oui, pour moi. Moi j'ai besoin d'un service plus qu'un device.

Auriane : Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez un smartphone ?

Cédric: D'abord ce sont des raisons professionnelles. Ensuite ce sont des raisons d'être connecté et enfin de pouvoir communiquer.

Auriane : Donc pour vous c'est l'accessibilité qui est important ?

Cédric: Tout à fait. C'est un outil qui fait partie intégrante du quotidien maintenant et donc ce serait assez dur de s'en passer.

Auriane : Et qu'est-ce qui pour vous plait le plus dans la possession d'un smartphone ?

Cédric: ...

Auriane : Est - ce que c'est important pour vous d'être propriétaire d'un téléphone ?

Cédric: Non, absolument pas. Je ne suis pas propriétaire de mon téléphone et c'est très bien comme ça.

Auriane: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente...»

Cédric: Un outil indispensable.

Auriane: A quel point vous sentez-vous connecté(e) à votre smartphone, sur une échelle de 1 à 10 ?

Cédric: Un bon 8 quand même.

Auriane: A quel point vous sentez-vous dépendant(e) de votre smartphone ?

Cédric: 8 aussi.

Auriane: Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il : une connaissance, un ami, un meilleur ami, un conjoint ?

Cédric: Un très bon ami.

Auriane: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Cédric: Oui.

Auriane: Qu'avez-vous fait lorsque ça s'est passé ?

Cédric: J'ai eu la possibilité de le donner à mon employeur qui m'en a donné un de remplacement assez rapidement, mais il a fallu le transfert des données et machin. C'était un petit peu laborieux mais j'ai rien perdu.

Auriane: Avez-vous déjà pris l'initiative de le réparer vous-même?

Cédric: J'ai déjà pris l'initiative d'aller faire réparer le smartphone de ma fille.

Auriane: Avez-vous une idée d'où vous pouvez vous rendre pour faire réparer votre smartphone ?

Cédric: Au bureau on a un call center qui résout 90% des problèmes et pour le reste je ne sais pas à qui ils soustraient. Pour ma fille, on a été chez Media Markt, tout simplement.

Auriane: Et vous avez donc une idée de ce qui existe pour faire réparer les téléphones ?

Cédric: Un peu mais je ne me suis rarement posé la question parce que je suis assez gâté en fait. Donc moi je vois ça vraiment comme un service et je ne me pose pas la question d'où je dois aller pour faire réparer mon téléphone.

Auriane: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocs facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits "modulaires".

Auriane: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Cédric: Jamais.

Auriane: Je vous invite à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire. Qu'en pensez-vous ?

Cédric: Il a l'air un petit peu old fashioned, son design il n'est pas top. S'il est modulaire a priori je trouve que l'idée est bonne parce qu'il ne faut pas tout jeter juste parce qu'il y a un petit truc qui tombe en panne. Après il faut surtout voir la capacité des différents intervenants pour les différentes réparations. Il faut donc que le réseau après-vente soit vraiment très bien développé pour que ce soit efficace.

Auriane: Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos du produit ?

Cédric: Moi ce dont je souhaiterais m'assurer c'est que tout ce qui est protection des données etc. ne soit pas interrompu par des interventions manuelles par des gens qui ne s'y connaissent pas tellement.

Auriane : Donc vous voulez être sûr qu'en ayant recours à ce genre de téléphone, toutes vos données soient préservées et conservées.

Cédric: Oui, exactement.

Auriane : Et est-ce que vous voyez d'autres inconvénients en particulier ?

Cédric: Moi bien évidemment je n'ai aucune idée du prix de ce genre de chose.

Auriane : C'est 500 euros.

Cédric: Ah ça ce n'est pas grand-chose. Donc non a priori pas. Je m'étonne quand même que des gros opérateurs ou des gros fabricants de smartphones n'aient pas encore pris cette option à bras le corps.

Auriane : Certains l'ont fait mais c'est le premier qui fonctionne.

Cédric: OK.

Auriane : Dans les avantages, mis à part la modularité, est-ce que vous voyez une valeur ajoutée ?

Cédric: Tout le côté sustainability évidemment, mais j'y suis modérément sensible, en tout cas aujourd'hui.

Auriane: Pourquoi n'avez-vous jamais considéré acheter un produit tel quel pour vous-même ?

Cédric: D'abord parce que mon employeur m'en fournit un donc je n'ai pas besoin d'en acheter. Et ensuite parce que je ne savais pas que ça existait.

Auriane : Est-ce que vous seriez tenté d'acheter ce type de téléphone si le vôtre venait à mourir et que vous n'avez pas de téléphone de remplacement de votre entreprise ?

Cédric: En fait, il faudrait poser la question à ma fille qui est quand même une sustainable convinced pour voir si elle en achèterait un et qu'elle lâcherait son bel iPhone pour un téléphone sustainable.

Auriane: Comment qualifieriez-vous les gens optant pour ce type de smartphone ? Quelle image avez-vous de ces gens.

Cédric: C'est des gens qui clairement se soucient de la planète, je pense que c'est des gens qui ont une élasticité modérée au prix, donc ils vont être price conscious, et qui sont sans doute un peu moins fashion victime que d'autres bien que ce soit une mode également en soi.

Auriane : Et du coup, selon vous, quelle tranche d'âge serait plus sujette ?

Cédric: Les millennials, eux étant le cible numéro un de ce genre d'initiative.

Auriane : Ces gens auraient des caractéristiques particulières (revenus, milieu social), qui standerait out ?

Cédric: A mon avis, il va falloir faire un énorme campagne d'awareness la dessus pour toucher un grand public, sinon ça risque d'être très niche parce que le concept est assez confidentiel je dirais donc si on veut en vendre des millions, il faudrait investir ce qu'il faut. Maintenant quand

on regarde le côté multigénérationnel, agnostique aux classes sociales de la problématique du réchauffement climatique, de la durabilité et de la sustainability qu'on voit aujourd'hui, a priori je ne vois pas pourquoi ce serait tellement calé dans une niche de segment.

Auriane: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Cédric: Oui. C'est un peu, je ne dis pas qu'ils sont voués à terminer à la décharge mais c'est vrai que c'est un peu la réalité d'aujourd'hui. S'il y a moyen de changer ce business model tout en le rendant économiquement viable, pourquoi pas, mais je crois que la réalité économique prendra le pas sur les idéaux, en tout cas jusqu'à un certain point.

Auriane: Connaissez-vous d'autres options de fin-de-vie que vous trouveriez mieux ?

Cédric: Moi je pense qu'ils souvent le droit à une seconde vie pour tout ce qui est corporate responsibility. Je sais que pour ce qui est de mon employeur par exemple, les PC's, les laptops, pour ce qui est des smartphones je n'en sais rien, mais les ordinateurs on les envoie en Afrique et ça permet d'équiper les écoles d'ordinateurs et des choses comme ça. Ils ont une deuxième vie.

Auriane : Actuellement, plus de 80% des smartphones finissent à la décharge. Que pensez-vous de cette fin de vie ?

Cédric: C'est beaucoup. Moi je pensais qu'il y en avait plus qui restait dans les tiroirs et qui servaient comme téléphone d'appoint pour l'un ou l'autre membre d'une famille, mais 80% à la décharge c'est beaucoup quand même.

Auriane: Nous vous invitons à regarder cette publicité d'un vendeur d'habits. Qu'en pensez-vous ?

Cédric: Oui, pourquoi pas. Maintenant, les vieux habits, il y a des charités qui en ont besoin. Lancer un cycle économique sur ce qui était avant un don rendra leur tâche d'autant plus compliquée.

Auriane : Pensez-vous que ce système est applicable aux smartphones ?

Cédric: Oui, on fait bien ça avec les voitures, alors pourquoi pas avec les téléphones.

Auriane: Quel est, selon vous, le but d'une entreprise de se lancer dans la reprise de produits ?

Cédric: Soit ils arrivent à collecter des téléphones en masse à des prix dérisoires. S'ils peuvent les recycler et après le revendre avec une marge.

Auriane : Et comment percevez-vous cette démarche avec les smartphones ? Trouvez-vous ça une bonne idée, une mauvaise idée ?

Cédric: L'idée en soi elle est louable évidemment parce que 80% des téléphones qui terminent à la décharge, ça ne va juste pas quoi. Mais maintenant, il y a sans doute encore un peu de travail pour que le business model soit tout à fait opérationnel.

Auriane: Feriez-vous l'effort de ramener votre smartphone usagé ?

Cédric: Je ne l'ai pas encore fait je vous avoue, ni pour le téléphone de mes filles.

Auriane : Et vous pensez que vous seriez sujet à le faire ou la flemme l'emporterait ?

Cédric: Il faudrait que je me bouge un peu mais pourquoi pas.

Auriane : Considérez-vous la réduction, le discount sur le prochain achat, une motivation importante dans votre démarche de ramener le téléphone ?

Cédric: S'il est substantiel oui.

Auriane : Si c'est 10% comme la pub d'habits ?

Cédric: ...

Auriane : Sur un téléphone de 1000 euros tel que l'iPhone X, ça fait quand même 100 euros...

Cédric: 100 euros c'est vrai que ça vaut la peine. C'est à voir en fait, c'est un des paramètres de l'équation, mais ce n'est pas un all or nothing.

Auriane : Et c'est quoi selon vous les autres paramètres qui vous pousseraient à ramener votre téléphone ?

Cédric: La flemme, évidemment, un certain souci de la planète, évidemment une certaine dimension économique, je pense que ce sont les paramètres clefs.

Auriane : Et que pensez-vous de l'impact environnemental que la reprise d'un smartphone engendre.

Cédric: C'est très bien du moment que le recyclage de l'appareil ne nécessite pas une production d'énergie astronomique

Auriane: Selon vous, quel type de client serait le plus intéressé par l'offre de reprise de smartphone contre une réduction ?

Cédric: ...

Auriane: Visiblement les cadres d'entreprise, vu qu'ils en reçoivent un pas tellement, un autre type de client vous vient à l'esprit ?

Cédric: Moi je pense que pour avoir une démarche citoyenne telle que celle-là, moi j'ai quand même l'impression qu'il faudra quand même éduquer le public, mais je me trompe peut-être.

Auriane : Et donc vous n'avez pas une idée : plutôt des jeunes, des vieux ?

Cédric: Ça va de nouveau être des gens qui sont le plus mobilisés par la dimension sustainable, donc on retombe sur les millenials, a priori je suppose, mais je ne me suis jamais posé la question. C'est juste mon petit point de vue à moi.

Auriane : Avez-vous déjà acheté un smartphone lié à un abonnement téléphonique mensuel ?

Cédric: Non.

Auriane: Que pensez-vous d'un achat comme ça ?

Cédric: Pourquoi pas.

Auriane : Vous ne voyez pas de motivations... ?

Cédric: Non, je crois que la seule motivation c'est de faire x euros fois 12 fois y années et voir si la location me revient à plus ou moins cher que l'achat. Sachant qu'il termine quand même dans un tiroir, j'ai une valeur résiduelle qui est proche de zéro.

Auriane : Et le fait de pouvoir étaler ça sur différents mois, vous la vous rassure personnellement ?

Cédric: Non, y'en a qui diront comme ça l'achat il est avale, comme d'autres préféreront étaler comme ça, ça fait moins mal. Moi a priori je n'ai pas d'état d'âme.

Auriane : Vous voyez des inconvénients a ce type d'achat ?

Cédric: La possibilité d'upgrader son téléphone. S'il y a un nouveau téléphone qui sort, et que c'est la bête de compétition et que je n'ai pas encore payé toutes mes mensualités, ça m'embêterait d'être coincé encore pendant deux ans avec mon téléphone sans pouvoir l'upgrader si ce n'est en payant cher et méchant soit la fin du leasing soit un nouveau.

Auriane : Que pensez-vous de la phrase suivante : « Louer un téléphone est bénéfique pour les personnes ne voulant pas être propriétaire d'un smartphone » ?

Cédric: De nouveau, en éduquant un peu la population, peut-être qu'il y aura moyen de faire pencher d'autres propriétaires de téléphone vers cette option-là, ce financement-là.

Auriane : Et pourquoi selon vous louer un téléphone est bénéfique pour le consommateur ?

Cédric: D'abord parce qu'il n'y a pas d'investissement upfront, il ne faut pas mettre 1000 euros sur la table pour avoir un iPhone X, ce qui je pense doit en refroidir quelques-uns. Deux, maintenant il faut comparer ça avec les offres couplées des opérateurs téléphoniques. Si on rajoute 9/10 euros par mois, c'est quand même 9/10 euros à rajouter. Alors qu'il y a certains abonnements qui offrent un téléphone pour quasiment rien. Il va falloir bien paramétrer le prix de la location parce que ça va rentrer en concurrence directe avec ces offres couplées.

Auriane: Nous vous invitons à regarder les photos suivantes de différents consommateurs. Selon-vous le(s)quel de ces consommateurs serait le plus enclin à louer un smartphone au lieu d'en posséder un ? Quelles seraient leurs motivations à chacun ? Pourquoi pensez-vous cela ?

Cédric: A mon avis les plus jeunes seraient sans doute les plus enclins car ce sont ceux qui seraient probablement les moins capables de s'acheter un smartphone en un coup. Les vieux à mon avis sont plus résistants au changement donc ça s'avèrerait un peu plus compliqué. Et les

autres j'en ai aucune idée. Moi je pense que les adultes, si on parvient à leur expliquer les tenants et les aboutissants il y a peut-être moyen de les convaincre, mais a priori ils seraient peut-être un peu moins tentés par la chose parce que justement ils ont, pour la plupart en tout cas, les moyens d'acheter un téléphone.

Auriane: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Cédric : Pour des raisons économiques.

Auriane: Comment qualifieriez-vous quelqu'un qui décide de louer son smartphone ?

Cédric: Il est open-minded, pas bizarre, à la limite c'est lui le type intelligent. Early adopter, open-minded, flexible consumption. C'est un concept qui ne fait que voir le jour donc il a le mérite d'être développé plus en profondeur

Auriane: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Cédric: Non, ça je ne pense pas.

Auriane : Pourriez-vous m'expliquer pourquoi cette réponse ?

Cédric: Parce que je pense que la question n'est pas d'être négligent ou pas, la question c'est en cas de casse, est-ce que le service après vente va me permettre d'avoir vite une solution de rechange.

Auriane : Et est-ce que vous éprouvez un problème d'utiliser un téléphone que quelqu'un a utilisé avant vous ?

Cédric: Non parce que je pars de l'hypothèse que le service informatique aura complètement nettoyé le téléphone et qu'il sera absolument impossible de voir qu'il a été utilisé avant. C'est à l'entreprise de le rendre comme neuf et surtout que toutes mes données (celles du précédent) aient été effacées.

Auriane: Vous me dites que vous traiteriez un produit que vous louez pas de manière différente qu'un produit que vous possédez, pensez-vous que les autres font de même ?

Cédric: C'est difficile à dire. Je crains que non. En général un appartement loué est moins bien entretenu qu'un appartement propriétaire, pour faire une analogie facile.

Auriane : Pensez-vous que cela est dû au manque d'entretien du propriétaire parce que de toute façon il ne vit pas dans cet appartement ?

Cédric: Non, je pense que c'est le locataire qui l'entretient moins bien, parce qu'il s'en fout parce que ce ne sont pas ses murs. Le proprio fera plus attention parce qu'il se dit « si je le dégrade c'est pour ma pomme ».

Auriane: Je vous invite à regarder cette image. Seriez-vous prêt à signer une de ces offres ?

Cédric: On va arriver plus ou moins au prix d'achat. Je ne vois pas l'intérêt économique de l'Annexe 4. Je me réfère aux iPhones X évidemment qui coutent grosso modo 1000 euros. Ce sera plus ou moins la même chose. La, je ne vois pas d'intérêt de ce côté là, donc il va falloir qu'on me démontre par a+b un autre intérêt que j'ai... Etaler le paiement, moi personnellement, je suis assez neutre par rapport à cette dimension-là.

Auriane : Parmi les 4 offres, laquelle vous semble la plus attrayante ?

Cédric: Si je m'en tiens à la dimension économique, je pense que ce serait le Huawei P20, à vue de nez. Bon moi je suis habitué aux iPhones, mais il n'y a pas que ça dans la vie, même si on peut mettre une petite prime sur ça. Du simple au double, ça va quand même être difficile à faire passer. Du coup, je suis ravi que mon employeur me le fournisse.

Auriane: Quel sont les plus gros inconvénients de ces offres ?

Cédric: Comme je vous dis, le plus gros inconvénient c'est d'être bloqué pendant 36 mois.

Auriane : Et le fait que vous n'ayez pas le choix du modèle exact ?

Cédric: Ici j'ai le choix entre 4 modèles et les 4 modèles proposés sont bien. J'ai la chance de profiter de téléphones de haute gamme maintenant donc je ne me vois pas avec un téléphone de gamme plus basse. C'est ce que j'utilise pour le moment et j'en suis ravi.

Auriane: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Auriane: Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Cédric: Moi je trouve l'idée géniale mais perso habitant à la campagne je n'ai pas encore utilisé cette trottinette.

Auriane : Et si ça existait dans votre village, est-ce que vous les utiliseriez ?

Cédric: euh, ouais, pas trop (rires), je serais intéressé d'avoir une autre offre sur un service, « as a service », pas des trottinettes.

Auriane: Seriez-vous prêt à avoir un smartphone, avec une puce dans le téléphone qui détecterait le tactile, qui comme les trottinettes, vous facturerait par minute d'utilisation du téléphone ? (téléphone reçu gratos par la boîte ou pour un montant dérisoire)

Cédric: La flexibilité dans le pricing c'est très bien mais il faut qu'à la fin du mois ma facture soit inférieure à celle que j'aurais aujourd'hui.

Auriane : Est-ce que ne pas avoir de prévision sur le montant de la facture vous ennuie ?

Cédric: Non, parce que j'ai une idée correcte de ce que je paie chaque mois. Ce qui est certain c'est qu'il faudrait des systèmes de blocage pour une fois qu'on arrive à un montant donné, soit ça alerte, soit ça bloque.

Auriane : Quels sont les inconvénients d'un tel service selon vous ?

Cédric: De fait le manque de prédictibilité peut gêner certains. Moi, tant que j'ai les gardes fous qu'il faut pour mes enfants, si ça me permet de payer des factures moins élevées qu'avec un pack, moi je suis preneur.

Auriane : Voyez-vous des conditions à mettre sur ce type de modèle ?

Cédric: Il va falloir que le modèle du téléphone fourni convienne à ceux qui l'utilisent. Il faudrait donc peut-être plusieurs gammes : entrée de gamme, milieu de gamme, haut de gamme avec évidemment un prix par mois différent à l'utilisation, mais là il faudrait faire attention à ce ne soit pas trop élevé par rapport aux offres combinées des opérateurs télécom peuvent éventuellement offrir.

Auriane : Voyez-vous des facteurs économiques, sociétaux, légaux etc. qui pourraient limiter l'implémentation d'un tel modèle ?

Cédric: Moi le fait de posséder mon téléphone m'importe peu, l'aspect sociétal pourquoi pas, mais je voudrais qu'on me démontre clairement qu'il y a un vrai impact sociétal : qu'on consomme moins, que les appareils ont vraiment une seconde vie, que tout ça soit vraiment étayé, parce que pour le moment c'est bourre de bonnes intentions mais le concept n'est pas encore abouti.

Auriane : Vous personnellement, seriez-vous prêt à adopter un tel service « payer pour l'utilisation » ?

Cédric: Pour ma famille, oui pourquoi pas.

Auriane : Quelle valeur ajoutée percevez-vous dans ce type de service par rapport au modèle traditionnel ?

Cédric: Il y a un certain confort dans le fait que vu que c'est un pack de location (on reçoit le téléphone) du coup je suppose que tout est inclus dedans : réparations, si ça coince vraiment qu'il y ait un téléphone de remplacement à disposition, mais il faut que tout ça soit très fluide, pas qu'il y ait 3 jours entre chaque étape... Il faut que l'expérience client soit excellente.

Auriane : Comment considériez-vous un ami qui choisit de recevoir son téléphone quasi gratuitement, et de payer que pour son utilisation ?

Cédric: Moi je trouve ça très bien, s'il paie 25% de plus que moi, ben bof, s'il paie 25% de moins que moi, je me dirais « pourquoi n'y suis-je pas encore ». Plutôt curieux.

Auriane : Et vous trouvez ça clair dans votre esprit que peut-être qu'il paie 25% de plus, mais vu qu'il n'a pas payé le téléphone au départ, il n'a pas dépensé 1000 euros pour un iPhone X... ?

Cédric: Oui, non, moi je mets tout ensemble évidemment. Si je déprécie mon téléphone sur 3 ans etc. etc. etc.

Auriane : OK top. Le public, selon vous, a qui ça s'adresse le mieux ?

Cédric: Les gens qui n'ont pas un besoin de propriété. Des gens qui n'ont pas peur d'un service de location plutôt qu'un achat.

Auriane : Et quelles craintes est-ce qu'un service de location pourrait susciter ?

Cédric: On est toujours un peu dans le flou, dans le brouillard se disant « ben tiens est-ce qu'on ne va pas se faire avoir au tournant ». Donc ça je comprends que ça en refroidisse quelques-uns. Maintenant, je pense que l'être humain est à la base résistant au changement donc je crois que ce ne sera pas évident de convaincre tout le monde, mais pourquoi pas.

Auriane: Que diriez-vous si nous vous propositions de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur/prestataire de l'offre, les services de réparations, remplacement du téléphone pendant la réparation, l'assistance etc. sont tous inclus dans ce montant mensuel.

Cédric: Donc c'est product as a service ultime. C'est très bien mais il faut que ça reste raisonnable. C'est un peu ce que je vis aujourd'hui au bureau, j'ai mon call center, l'assistance et tout sans jamais voir de facture et c'est très agréable. Maintenant si je devais les payer, surtout qu'en fin de compte on n'est quand même pas des utilisateurs très intensifs, il faudrait que la facture soit la même. Etant donné qu'aujourd'hui l'utilisation d'un smartphone étant quand même quelque chose d'assez robuste : il y a peu de problèmes, de pannes, de casse, c'est plus occasionnel qu'autre chose, il n'y a pas vraiment de quoi mettre une prime sur le service puisque la valeur ajoutée du service aura lieu de temps en temps et pas de manière régulière. Il faut que sur le montant mensuel, la prime assistance et réparation soit marginale. Il faut donc que ce soit similaire à ce que je paie aujourd'hui pour mes enfants.

Auriane: Voyez-vous d'autres conditions autres la prime de réparation peu élevée qui devraient être respectées pour que vous vous tourniez vers ce type d'offre ?

Cédric: Les conditions de data protection et de confidentialité que j'ai énoncée auparavant. La qualité du réseau il s'en a donné. Pouvoir choisir son modèle de smartphone genre début, milieu et haut de gamme et au plus il y en a, au mieux évidemment. Et qu'il y ait 4-5 modèles dans chaque catégorie.

Auriane: Avez-vous des choses qui vous freinent dans la conceptualisation du truc ou bien pensez-vous au « as a service » c'est l'avenir ?

Cédric: Non moi je pense qu'on devrait aller de plus en plus vers ça, parce que ça simplifie la vie des gens et tout le temps que je ne passe pas chez Media Markt je peux le passer à faire des choses plus agréables.

Auriane: Si vous avez un ami qui vous annonce qu'il fait « Communication as a Service » quels sentiments cela susciteraient chez vous ?

Cédric: Je lui poserait les mêmes questions que dans la catégorie précédente.

Auriane : Et donc qu'est votre avis sur ce type de service ? C'est quelque chose de plutôt positif, négatif ou neutre selon vous ?

Cédric: Positif en considérant certaines hypothèse/assumptions de base (cfr mes conditions). Donc « pourquoi pas ».

Auriane : Pour vous, c'est quelque chose qui est condamné à rester aux early adopter ou est-ce que vous imaginez ça se démocratiser ?

Cédric: Je ne sais pas du tout comment le public pourrait réagir par rapport à ça. J'ai vraiment aucune idée. Mais jusqu'à présent je n'ai pas vu beaucoup de succès-stories de Product as a Service. Mais ce n'est pas que c'est une lame de fond inéluctable.

Auriane : Evidemment, sinon tout le monde serait au courant et on ne serait pas en train de faire de la recherche là-dessus.

Cédric: (rires)

Auriane : Dernière question pour clôturer, selon vous, dans les modèles exposés, voyez-vous l'un d'eux comme l'avenir de la téléphonie mobile ?

Cédric: Moi je pense que tout ce qui peut améliorer l'expérience client est bonne à prendre. Moi je me focaliserais là-dessus : quels sont les besoins des clients, comment peut-on le « meet ». Si Product as a Service est la solution, et bien très bien et si ça en est un autre, très bien aussi. Ce qu'il faut c'est bien comprendre ce que les clients veulent. On peut les faire évoluer mais il ne faut pas être un bond trop loin non plus. Donc il faut peut-être être un pas devant eux mais pas dix. Proposer la communication comme un service et le système trotinettes en parallèle et voir ce qui fonctionne le mieux.

Auriane: Super. On a plus ou moins fait le tour. Avez-vous des questions ?

Cédric: Non. Je serais très intéressé de lire les conclusions et puis de voir l'implémentation de l'étude dans la réalité.

Auriane : Ça on n'en est pas tout à fait encore là. Pour le moment c'est purement théorique.

Cédric: (rires)

Auriane : Un tout grand merci pour votre temps.

Appendix 21: Interview consumer 12: Antoine Pouppez

Auriane: Bonjour Antoine, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Auriane Lannoy, je travaille actuellement

sur mon notre mémoire et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur mon sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais vous parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Auriane: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Antoine : Oui

Auriane : Lequel ?

Antoine : Un Motorola

Auriane: Qu'en pensez-vous ?

Antoine : C'est super. Super rapport qualité-prix. Je n'ai aucune restriction au niveau de l'utilisation. Il était peu cher. Dans le processus d'achat Motorola n'était pas trop mal classé au niveau CSR. Donc je me suis plus penché vers Motorola que vers le Fairphone. Parce que c'était beaucoup plus conséquent comme achat.

Auriane: Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ?

Antoine : C'était il y a 1 ans et demi ou 2. Et avant ça, j'ai eu un iPhone pendant 5 ans. Jusqu'à l'obsolescence programmée où je n'arrivais plus à faire quoi que ce soit avec car il ne supportait pas les applications et leur mise à jour. Software ne fonctionne plus.

Auriane: Ton Nouveau téléphone tu l'as acheté dans quel état neuf ou reconditionné?

Antoine : neuf.

Auriane: Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ?

Antoine : Le prix l'obsolescence programmée et le côté CSR. Et par obsolescence programmée ce qui est caché derrière c'est la place de stockage du téléphone. Parce que Android fait tellement de mise à jour ça te bouffe ton téléphone en moins d'un an et demi. Genre le téléphone de Mathilde on peut déjà le remplacer. Où il faut faire un backup et tout effacer.

Auriane: Quelles sont les raisons fondamentales pour lesquelles vous avez un smartphone ?

Antoine : Pour la connectivité. Le fait d'être connecté surtout pour WhatsApp, les emails de boulot, les mails privés. Et toute la partie banque c'est bien aussi.

Auriane: A quel point vous sentez-vous connecté(e) à votre smartphone ?

Antoine : Je dirais 6 / 10 parce que je peux m'en passer sauf qu'une partie de ma vie sociale passe par le smartphone. Alors le boulot pas nécessairement mais j'utilise beaucoup l'agenda pour jongler entre mes réunions.

Auriane: Avez-vous déjà pris l'initiative de le réparer votre téléphone?

Antoine : Non. J'ai eu l'iPhone pendant près de 8 ans en fait, l'iPhone 3. Mon iPhone 3 il n'y avait pas moyen de le faire réparer. Et les précédents à chaque fois je les ai tues à un point tel qui n'était plus possible de le réparer parce qu'ils étaient considérés comme trop vieux par les constructeurs.

Auriane: Et pourquoi est-ce que tu as décidé de laisser tes téléphone dans un tiroir? Tu ne t'es pas dit « je vais essayer de voir ce que je peux en faire » ?

Antoine : Parce qu'il y a tous et toutes mes données dedans. J'ai un tiroir rempli de téléphone à la maison avec des vieux genre le 32 10. En fait il y a fulls donnés dessus. Et tu n'es jamais certain que ces données ne soient pas exploitées derrière.

Auriane: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits “modulaires”.

Auriane: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Antoine : Oui, le Fairphone et les Google Phone.

Auriane: Et pourquoi n'avez-vous pas choisi le Fairphone comme nouveau téléphone?

Antoine : Le Fairphone il est modulaire, le Fairphone 1 éteins un peu foireux. Mathilde a eu un Fairphone on n'a pas réussi à le garder très longtemps parce qu'il y a eu un problème dans la chaîne de production. J'ai décidé de ne pas prendre le Fairphone 2 parce que vu que le 1 n'avait pas rempli son contrat on n'était pas très convaincus. Ils avaient dit que ça durerait, qu'on pourrait racheter les pièces ad vitam mais ça n'a pas été le cas. Et donc dès que la batterie a été foutue il était bon pour la poubelle.

Auriane: Et donc tu m'as dit que si ton téléphone actuelle venait ta mourir tu ne serais pas prêt à racheter le Fairphone parce que il était trop cher...

Antoine : Oui il y a le critère du prix et finalement les performances sont équivalentes à quelque chose qui coûte 200 balles. Pas super convaincu pour l'instant. Pour moi le téléphone c'est plus un outil pas un truc pour show off donc je ne vais pas aller foutre 600 balles dans un outil donc je m'en fous de l'aspect esthétique.

Auriane: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Antoine : Ce serait dommage parce qu'il y a beaucoup de métaux lourds qui ont de la valeur dans les téléphones. Beaucoup de métaux précieux. C'est dommage.

Auriane: Mise à part la décharge et le tiroir, connaissez-vous d'autres options de fin-de-vie pour les téléphones?

Antoine : Oui je m'étais un peu renseigné il y a une initiative ou tu peux renvoyer ton téléphone ils les reconditionnent et les envoient en Afrique. Sinon il y a aussi le recyclage ou les métaux lourds clés sont conservés. Il y a une mine au Congo qui produit un matériau qui n'existe que là je ne sais plus lequel il y a des gars qui se font ensevelir tous les jours pour extraire ce matériau pour faire fonctionner des téléphones chez nous. Du coup je pense qu'un recyclage efficace serait la solution à ce genre de problème où on fait tourner les matériaux présents dans les téléphones dans les nouveaux.

Auriane: Et le Fairphone?

Antoine : Si tous les téléphones coûtaient 600 € et que le prix incluait des choses comme éviter la main d'œuvre intensive alors je veux bien mettre 600 €. Je suis prêt à mettre ce montant si le téléphone a vraiment de la valeur ajoutée par rapport aux autres téléphones sur le marché : comme quoi il n'y a pas de main d'œuvre intensive, il y a un respect lors du processus de minage et tout ça. Sensation facteur différenciateur 1. Il est Modulaire et 2. S'il abîmé tu leur envoies et je m'engage à le démonter et réutiliser les pièces pour le futur. Après le Fairphone ne m'a pas convaincu sur ce point-là aussi.

Auriane: Serais-tu intéressé de ramener ton smartphone usagé pour une réduction sur ton prochain achat ?

Antoine : Oui s'il y a une garantie que toutes mes données privées sont protégées. Et selon moi la seule manière de vraiment garantir ça c'est d'enlever la carte.

Auriane: Maintenant il compte changer cela en mettant tout le contenu de ton téléphone sur le Cloud et en fait tu accèderez de ton cloud via le téléphone ce ne serait plus toi qui est sur le téléphone comme objet.

Antoine: Imagine tu dois être constamment connecter au wifi parce que si je vais à l'étranger et que je veux pas me connecter à ma 4G parce que ça va coûter un pont du coup mes données ne sont pas stockées directement sur le Cloud et temporairement sur l'objet. Faudra que j'aie quand même accès à mes contacts. Il y aura donc probablement une copie locale sur le téléphone. Bon en tout cas c'est quelque chose qui me freine parce que j'ai vu une vidéo d'un gars qui récupérer toutes les données d'un vieil ordi en faisant tourner deux programmes dessus même si soi-disant tu avais efface, réefface et enlevé de la corbeille.

Auriane: Quelles autres motivations pourriez-vous avoir d'aller rendre votre smartphone ?

Antoine : Moi et techniquement je pourrais donner même gratos mon smartphone. C'est con de garder ses trucs ici à la maison. C'est comme les ordi il y a tout plein de questions la valeur dedans mais ça traîne à la maison.

Auriane: Et que penses-tu de l'impact environnemental de la reprise de smartphone?

Antoine : Éviter de puiser dans les ressources minières qu'on a maintenant. Pour le moment un cycle ouvert il faudrait rentrer dans un cycle fermé l'économie circulaire. Et réinjecter ce que vraiment ce que tu as vraiment besoin de l'extérieur du circuit.

Auriane : Courte explication du leasing de smartphone. Qu'en penses-tu? est-ce que ça t'attirerait?

Antoine : Par principe oui parce que ça change de paradigme qu'il y a avec les fournisseurs de ce téléphone. Ils vont vouloir construire un téléphone qui tient le plus longtemps possible qui va être le moins obsolète possible pour éviter de devoir faire de l'entretien et de devoir remplacer les téléphones et donc de perdre de l'argent. Oui je suis pour car c'est une idée qui permettrait de casser le cycle de consommation.

Auriane: Et est-ce que le paiement mensuel ça te dérangerait?

Antoine : Non on paye bien la facture d'électricité, payer la facture de téléphone c'est très bien. Ça me dérange pas du tout de ne pas tout payer en une fois. Je m'attends à ce que les voitures ce soit comme ça aussi dans un futur plus ou moins proche. Que les machines à laver ce soit comme ça aussi et toute une série de grosses pièces d'achats conséquents qui sont tous programmés avec de l'obsolescence alors que le consommateur est toute façon perdant après X années il est obligé de changer.

Auriane: Et quid de la perte de propriété de ton téléphone?

Antoine: Rien à foutre. Du moment que je ne perds pas la main sous mes données personnelles je m'en fous. Donc mes données personnelles sont sécurisées je m'en fiche de ne pas être propriétaire d'un objet, je n'ai aucun lien affectif avec mon téléphone.

Auriane: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... ». Tu m'as dit pour des questions environnementales, vois-tu une autre valeur ajoutée? Pouvoir changer souvent de modèle?

Antoine: Non ça pas du tout justement. Je le ferai principalement pour des raisons idéologiques. Convictions personnelles.

Auriane: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Antoine : Non. Je les considère exactement de la même manière. Aucune différence. Après je ne loue pas grand-chose. Mais les quelques fois où tu loues des trucs il y a tellement d'assurances et de contraintes que de toute façon tu les traites comme si c'était les tiens. Quand tu veux une voiture tu n'as pas intérêt à faire des crêpes dedans quand tu loues une paire de ski le revendeur fait une tête jusque par terre s'il y a une griffe.

Auriane: Et penses-tu que les autres pensent comme ça?

Antoine: Il faudrait réinstaurer une rééducation vis-à-vis de certaines personnes mais avec un bon contrat derrière ça devrait être bon. Ça, c'est contractualisé.

Auriane: Et le fait qu'il y a un contrat tu ne penses pas que ça freinerait quelques-uns à se tourner vers le leasing?

Antoine: Moi ça ne me freinerait pas. Celui qui dit son statut social à son smartphone mais j'espère qu'un moment et je pense qu'à un moment ça sera tellement has-been de posséder un téléphone qui seront obligé de le louer.

Auriane: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Auriane: Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Antoine : Moi je trouve ça bien. Moi j'utilise le villo. Et je trouve ça bien.

Auriane: Et l'attente de paiement, le prix, est-ce que ça est facile à utiliser ?

Antoine: Zipcar et les trottinettes tout ce que j'ai entendu c'est que ça fonctionne bien. Et le Villo ce n'est pas cher. C'est facile tu tapes ta carte tu prends le vélo et tu ramènes quelque part ce qui prend un peu plus de temps à se créer son compte une fois que c'est fait c'est bon.

Auriane: Suivant le type d'offre de la question précédente : au lieu d'acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l'utiliser (payer-par-minute d'utilisation) ?

Antoine : Oui, je vois ça tout à fait.

Auriane: Et tu serais prêt à passer vers ce type de modèle pour ton téléphone ?

Antoine: Oui. Mais parce que je l'utilise peu je serais prêt à le faire.

Auriane: Et vois-tu d'autres valeurs ajouter à ce type de modèle ?

Antoine: Le fait de payer à la consommation ; une responsabilisation de l'objet. Il y a tellement de gens qui passent leur vie sur leur smartphone. L'autre jour j'étais à une réunion avec 15 personnes il y a eu un break et tout le monde dans la pièce a sorti son téléphone plutôt que de se causer. C'était assez inquiétant. Je pense que ça amènerait à une conscientisation de l'utilisateur quant à l'utilisation de son téléphone. D'autres valeurs... Moi je vois un danger c'est que ce seront les personnes moins informées qui déjà sont celles qui se trimballe avec leur iPhone XR et qui ont déjà un peu de mal à boucler les fins de mois... Ils seront encore plus pénalisés parce qu'ils n'ont pas de limite. J'ai l'impression que c'est déjà ce qu'ils ont tendance à faire de la surconsommation ils vont t'être encore plus dans l'engrenage. Bon après c'est la même chose quand tu téléphone : il faut être conscient du prix que ça te coûte de l'utiliser du service que cette offre.

S'ils font ça bien ça ne devrait pas coûter plus que le prix initial du téléphone en une fois. J'espère même que ça me coûtera moins cher. Je pense que du coup ils construiront quelque chose de plus robuste, il y aura une course du prix vers le bas et donc il y aura une course à la robustesse des téléphones. Le fournisseur s'il doit changer ses téléphones tous les ans il sera obligé de répercuter ce prix-là sur le prix du consommateur et donc avoir un leasing à 100 € le mois, alors que s'il ne doit remplacer le téléphone que tous les 6 ans il pourra faire un leasing à

10 € le mois ce ne sera plus compétitif. Il y aura donc une course à construire des produits qui sont beaucoup plus robuste.

Auriane: Que diriez-vous si nous vous propositions de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur/prestataire de l'offre.

Antoine: Est-ce que ça n'existe pas déjà ? En gros c'est le service de téléphonie plus le téléphone + le service de réparation assistance. Moi je ne vois pas de valeur ajoutée dans ce modèle. Je n'ai jamais cassé mon téléphone. Je prends soin de mon téléphone je n'ai jamais eu de problème lors de son utilisation sauf quand il était en toute fin de vie à cause de l'obsolescence programmée. Donc je ne ressens pas le besoin d'avoir ce type de service. On voit que les configurer qu'il fonctionne pour moi c'est très bien. Je protège bien j'en prends soin je le sors peu.

Auriane: Quelles conditions devraient être respectées pour que vous vous tourniez vers ce type d'offre ?

Antoine: Et donc du coup que la prime liée à la réparation est vraiment minime parce que moi je n'en n'ai pas l'usage. Parce que pour moi c'est genre de service ça ne changerait rien par rapport à l'utilisation j'en ai actuellement. Je ne vois pas la valeur ajoutée.

Auriane: Comment percevriez-vous une personne ayant un smartphone + abonnement téléphonique sous ce type de modèle ? Quelle image est-ce que consommateur te renvoie ?

Antoine : J'ai un pote qui avait ça. Il avait souscrit une assurance au moment où il a acheté un smartphone qui est le père de Lucas ce qu'il fasse tomber dans un verre tout était couvert. J'ai perçu c'est un peu comme du consumérisme. Ça ne le poussait pas du tout à prendre soin de ses affaires.

Auriane: Pensez-vous qu'un des modèles proposés pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ?

Antoine : Pour moi ça serait plutôt le leasing. Parce que je n'utilise pas mon téléphone ouais donc soit le leasing soit le payer par utilisation. Ce serait le prix principalement qui serait le trigger de mon choix. Parce que je m'en fous du modèle du téléphone et toutes ces choses que j'estime un peu superficielles. Vraiment je veux juste savoir sur mon téléphone une dizaine d'applications que j'utilise et beaucoup de place de stockage. Les possibilités qui tiennent dans le long terme pendant plusieurs années donc pas l'obsolescence programmée et le fait qu'il soit robuste donc si je le balance dans le mur et ben qu'il tienne, moi alors je suis un homme ravi. C'est difficile en tant que telle de développer un téléphone dans le monde actuel et le modèle économique mais c'est pour ça que je pense que le leasing pourrait pallier à ce problème. Et pousser les entreprises à construire ce genre de device là. Des trucs qui tiennent 25 ans. On va bien avec les coques moi j'ai acheté une coque de malade pour mon iPhone il n'y a pas une griffe dessus maintenant c'est pour ça qu'il a tenu 8 ans s'il y avait ça à la construction des smartphones ce serait nickel.

Auriane: Et le côté esthétique de ton téléphone ça ne te dérange pas qu'elle soit épaisse et grande ?

Antoine: Quand tu vois les téléphones aujourd'hui avant c'était la course pour le téléphone le plus petit mais non on recommence vers le téléphone les plus grands. Donc pour moi qui la coque soit plus épaisse et qui soit plus grand ça m'importe pas du tout. Tant que c'est résistant mon autre choc qu'il puisse tomber dans l'eau. Et même noir et blanc, j'ai plein de copains qui passe en noir et blanc sur leur smartphone parce que ça attire moins les enfants.

Auriane: Et tu serais prêt à mettre combien pour un téléphone pareil?

Antoine: 300 € - 400 € je crois.

Auriane: ok, souhaites-tu ajouter quelque chose à notre dialogue?

Antoine: Non

Auriane: Ok oui génial, un tout grand merci pour votre temps.

Appendix 22: Interview consumer 13: Christophe Vanstalle

Auriane: Bonjour Monsieur, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Auriane Lannoy, je travaille actuellement sur mon mémoire et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur mon sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais vous parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Auriane: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Christophe: Oui.

Auriane : Lequel ?

Christophe: un Samsung Galaxy A5.

Auriane: Qu'en pensez-vous ?

Christophe: Il est très bien, j'en suis satisfait, pour ce que j'en emploie certainement.

Auriane: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Christophe: Je l'ai tout le temps sur moi. Je le consulte assez régulièrement.

Auriane: A quelle fin utilisez-vous principalement votre smartphone ?

Christophe: Pour téléphoner, consulter Facebook, Twitter, envoyer des Snaps. Tout ce qu'on peut faire, voilà qu'il vibre d'ailleurs.

Auriane: Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ?

Christophe: Il n'y a pas si longtemps que ça, au mois de septembre/octobre (2018). Malheureusement il avait pris un peu l'eau, en nettoyant la piscine après l'été.

Auriane: Où avez-vous acheté votre smartphone ?

Christophe: Chez Proximus plus haut dans le village.

Auriane: Comment avez-vous acheté votre smartphone ?

Christophe: Je l'ai acheté moi-même neuf en profitant d'une offre en le payant moins cher en prenant un abonnement avec un option en plus sur tout ce qui est télévision.

Auriane: Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ?

Christophe: Il faut qu'il me plaise, faut qu'il ne soit pas trop grand, parce que j'aime bien l'avoir sur moi donc ça ne doit pas être non plus gigantesque. Ça doit rentrer dans la poche. Le design n'est pas spécialement important, quand il est dans ma poche je ne le vois pas. Le prix est important et alors la capacité aussi, comme j'emploie beaucoup de réseaux sociaux. Il doit quand même avoir une mémoire suffisante pour ne pas « bugger » toutes les 5 minutes.

Auriane: Trouvez-vous que rendre disponible un service après-vente (tel qu'une longue garantie) est important ?

Christophe: Quand on voit la vie moyenne d'un smartphone maintenant, un an un an et demi, et du coup avoir une garantie ce n'est pas tellement important.

Auriane: Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez un smartphone ?

Christophe: Pour être accessible, surtout par la famille, les enfants, ma grande fille qui a 14 ans et qui commence à sortir donc euh (rires) faut qu'elle soit accessible.

Auriane: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... ». Etes-vous dépendant de votre smartphone ?

Christophe: Bah dépendant oui parce que je le regarde régulièrement mais est-ce que c'est par curiosité je ne sais pas. Oui, il fait partie de ma vie de tous les jours. Si je n'en avais pas, et c'est vrai que pendant un mois je n'en n'ai pas eu et c'est vrai que j'étais un peu perdu, sans plus, mais euh, c'est vrai que ça m'a fait du bien de le revoir. Plus un souci de confort, certainement.

Auriane: Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il ?

Christophe: Une connaissance.

Auriane: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Christophe: Non. Tombe tout court oui.

Auriane: Qu'avez-vous fait lorsque ça s'est passé ?

Christophe: J'ai voulu le faire réparer. J'en ai un qui a un certain moment s'est mis à « bugger » et j'ai voulu le faire réparer et on m'a déconseillé parce qu'ils s'étaient rendus compte qu'à force de l'avoir sur moi il avait pris l'humidité et que ça ne valait pas la peine pour le prix, de la faire réparer. Tout comme j'ai appris chez Proximus, vu qu'il a été un peu immergé dans l'eau de la piscine, que même si on attend, qu'on le fait sécher, au moment où ils l'ouvrent il y a une petite pastille qui change de couleur et qui monte qu'il y a eu un problème d'humidité. Et la garantie ne couvre pas ça.

Auriane: Avez-vous une idée d'où vous pouvez vous rendre pour faire réparer votre smartphone ?

Christophe: Ou je peux me rendre ? Ben il y a pas mal d'endroits : chez des petits indépendants qui réparent aussi bien les ordinateurs que les smartphones, il y a MediaMarkt, il y a Proximus, il y en a plein. C'est chez MediaMarkt qu'ils m'ont dit « il y a un signe d'humidité, ça ne vaut pas la peine ».

Auriane: Est-ce que les marques de smartphone elles-mêmes (telles que Samsung, Huawei...) offrent/devraient offrir ce type de service ?

Christophe: Non.

Auriane: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que, plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits “modulaires”.

Auriane: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Christophe: Non, pas encore non.

Auriane: Je vous invite à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire. Qu'en pensez-vous ?

Christophe: Ce serait bien parce qu'ici dernièrement ma fille a fait casser l'écran. Je trouve que changer un écran pour nous, j'ai été voir sur YouTube j'ai été me renseigner, c'est quand même assez compliqué, parce qu'il faut le chauffer, il y a une technique pour l'enlever bien spécifique et ça c'est ce qui arrive le plus fréquemment dans un smartphone c'est l'écran qui se brise, que ce soit dans la poche, qu'il soit tombé. Ce serait bien d'avoir un écran qu'on peut facilement remplacer.

Auriane: Pourquoi n'avez-vous jamais considéré acheter un produit tel quel pour vous-même ?

Christophe: Je n'en avais jamais entendu parler et c'est pas ce qui est le plus sur le marché, finalement on en entend pas parler.

Auriane: Comment qualifieriez-vous les gens optant pour ce type de smartphone ?

Christophe: Ce sont des malins ! Les 15-25 ans seraient le plus enclin à acheter ce type de téléphone. Parce qu'ils aiment chipoter, c'est la facilité de pouvoir y chipoter l'ouvrir, le refermer. A partir du moment où on a 35 ans on a plus envie de quelque chose, on va se l'offrir, parce qu'on a les moyens aussi. Fin, en principe on a les moyens.
Les étudiants ou les personnes à peu de revenus.

Auriane : Selon vous, en plus de sa capacité à être réparé facilement, que peut apporter ce format de téléphone au consommateur par rapport aux smartphones classiques ?

Christophe: Rien ne me vient à l'esprit comme ça, à part la réparabilité...

Auriane: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Christophe: Ben à la décharge ou dans les tiroirs, je crois qu'il y en a quelques-uns ici dans les tiroirs, on a quelques générations de téléphones qui dorment dans les tiroirs. Il y en a certains qui sont recyclés pour récupérer les ingrédients qui sont dedans. Je présume qu'il y a certaines pièces qui sont encore utilisables même après. Quand une vitre est cassée c'est par pour ça que le téléphone est mort à l'intérieur, il y a sûrement encore des pièces à récupérer.

Auriane: Actuellement, plus de 80% des smartphones terminent à la décharge. Que Pensez-vous de cette fin de vie ?

Christophe: C'est une fin de vie logique pour moi. Si j'aime bien recycler mais je ne suis pas fana de recyclage. S'ils construisent ce genre de choses c'est qu'ils savent très bien qu'à la fin... C'est une durée de vie très limitée donc c'est la responsabilité des entreprises car ils construisent des choses dont ils savent bien la durée de vie limitée. Ils s'en foutent et ils veulent en revendre d'autres. C'est pour ça qu'ils en ressortent à la pelle et c'est pour ça qu'ils sortent des générations et des générations, de nouveaux smartphones toutes les 5 minutes. Tous les 6 mois il y en a de nouveaux donc on pense bien que...

Auriane: Nous vous invitons à regarder cette publicité d'un vendeur d'habits (Annexe 2). Qu'en pensez-vous ?

Christophe: Non, pas intéressant. Ça ne me parle pas du tout. C'est des démarches qui sont euh, déjà 10 pourcents ce n'est pas beaucoup. Je suis aussi dans le commerce, je travaille chez Delhaize, je sais bien que ce genre de choses ne sont pas spécialement attrayantes. La seconde main est plus intéressante. Il y a des gens qui achètent des vêtements à profusion et qui ne les mettent jamais ou alors il y a des enfants qui grandissent tellement vite qu'il y en a qui peuvent resservir à d'autres personnes en payant moins cher. Ça c'est plus intéressant.

Auriane: Feriez-vous l'effort de ramener votre smartphone usagé pour une réduction sur votre prochain achat ?

Christophe: Je ne sais pas, ça ne m'est pas arrivé. Parfois dans le téléphone on a des données, des photos et d'autres choses comme ça qu'on n'a pas réussi à en ressortir. Donc ces choses-là sont personnelles et je n'ai pas envie que ça termine chez n'importe qui. C'est pour ça que les téléphones sont dans les fonds de tiroirs bien souvent : c'est du fait d'avoir cassé la vitre, on n'a pas su récupérer les données, ou récupérer les photos donc on le garde pour au cas où on arrive à les ressortir et récupérer les photos.

Auriane: La réduction est une grande motivation pour vous ? Quelles autres motivations pourriez-vous avoir d'aller rendre votre smartphone ?

Christophe: La réduction n'est pas une grande motivation pour rendre mon smartphone. D'autres motivations : comme en France, on prend le pack télévision, et on revoit un smartphone gratos.

Auriane : Avez-vous déjà acheté un smartphone lié à un abonnement téléphonique mensuel ?

Christophe: Oui.

Auriane: Que pensez-vous d'un achat comme ça ?

Christophe: A partir du moment où ça me convient c'est intéressant. Ici je l'ai fait pour ma fille, je l'ai fait pour moi : on a tous les deux liés sur le même abonnement avec la télévision. Ça me convient vu que c'est un abonnement que je n'emploie pas beaucoup pour téléphoner, c'est un abonnement très bon marché qui m'offre quand même un service, assez de gigas pour surfer à mon aise, et même chose pour ma fille, elle a assez de gigas même si Proximus est un peu plus cher par rapport à d'autres. Mais comme je le disais encore dernièrement, Proximus offre quand même une qualité de service que d'autres n'offrent pas : qualité du réseau etc. Je préfère payer un peu plus cher et avoir du service. Quand on téléphone pour un problème et qu'on ne répond pas positivement... VOO ça a été une catastrophe.

Auriane : Voyez-vous tout de même un avantage ?

Christophe: Non, je ne vois pas d'autres avantages que les offres packs avantages.

Auriane: Pourquoi, selon vous, louer un smartphone peut-il être bénéfique pour le consommateur ?

Christophe: Aucun intérêt. C'est comme ceux qui prennent des voitures en leasing... Moi j'attache de l'importance à être propriétaire de mon téléphone, sinon le louerais. La location c'est comme acheter un produit qui n'est pas à nous quelque part. ça reste du temporaire, oui peut-être... Enfin je ne louerais pas une Ferrari pour dire « J'ai une Ferrari » parce que je sais très bien que je ne peux pas me le permettre et je n'aurai qu'une journée. Un smartphone de génération X oui je peux montrer que j'ai un smartphone style mais il ne m'appartient pas entre guillemets, ça ne m'intéresse pas. Même si on me propose de la location pas dernier cri style Xr, ça ne m'intéresse pas, ça doit être à moi.

Auriane: Nous vous invitons à regarder les photos suivantes de différents consommateurs. Selon-vous le(s)quel de ces consommateurs serait le plus enclin à louer un smartphone au lieu d'en posséder un ? Quelles seraient leurs motivations à chacun ? Pourquoi pensez-vous cela ?

Christophe: Je ne sais pas moi, l'aventurier. Parce que bon, c'est une bonne question. Déjà parce que quelqu'un qui part à l'aventure n'est pas attaché à quelque chose. Les gens qui partent à l'aventure sont des gens qui vivent en autarcie, qui ne sont attachés ni à une famille ni à quoi que ce soit donc ils ne sont pas plus attachés à leur téléphone qu'à autre chose. Ils ont juste besoin de leur téléphone pour être joignable ou pour eux joindre quelqu'un s'il leur arrive quelque chose.

Les personnes âgées elles ont les moyens de se le payer le smartphone donc pas besoin de le louer, maintenant ça devient la mode, même les personnes âgées deviennent adeptes du smartphone. Pour moi une personne âgée aime bien acquérir un bien à soi. Même réflexion pour le couple de la 50aines. Les jeunes en locations, je ne pense pas, peut-être parce que ça leur coûterait moins cher, le côté financier peut-être.

Auriane: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Christophe: Je sais pas moi, pour une question financière peut-être (sans grande conviction).

Auriane: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Christophe: Si le bien sont loués je ferai plus attention effectivement. Oui j'ai déjà loué un appartement ou une maison pour y séjourner en vacances. Je mets un point d'honneur à le remettre dans l'état où je l'ai reçu. La dernière chose que j'ai loué et que j'ai remis, on m'a même dit : « C'est même mieux remis que quand vous l'avez reçu ». Par contre, je ne pense pas que les autres y prêtent autant d'attention que moi. Y'a pas mal de je-m'en-foutisme qui traîne de plus en plus. C'est malheureux mais les gens sont de plus en plus concernés par eux-mêmes et plus du tout par ce qui tourne autour d'eux. Donc finalement il y a moi, moi, moi. Ils se disent qu'un bien loué leur appartient et ils s'en foutent de le rendre en mauvais état.

Auriane : Nous vous invitons à regarder cette image (Annexe 4). Seriez-vous prêt à signer une de ces offres ?

Christophe: Je vais vous dire non parce que je suis content de mon téléphone. Comme ça non, faudrait que j'approfondisse la recherche. Je suis trop méthodique pour acheter un chat dans un sac. Même si je suis presse, si je veux acheter une voiture, je vais vouloir acheter la voiture qui est exposée là, par acheter une voiture que je n'ai jamais vu. Si elle est dans le showroom je vais vouloir un prix pour celle-là et pas une autre.

Auriane: Voyez-vous des conditions particulières qui pourrait vous rendre plus intéressés par ce proposition ?

Christophe: Le fait que les modèles proposés dans l'offre soient nouveaux ne m'intéressent pas du tout. Le fait que le prix soit étalé par mois, c'est la même chose que ce que j'ai fait avec mon smartphone actuel. Donc au bout de deux ans, on a payé autant que le total, la même valeur que j'aurai payé cash. C'est intéressant à partir du moment où on a un crédit à zéro pourcent, là je signe à deux mains.

Auriane: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Auriane: Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Christophe: Ce que j'entends pour l'instant c'est que c'est en train de foutre le bordel partout dans Bruxelles ces trottinettes. Tout le monde les abandonne un peu partout donc euh. Non ça ne m'intéresse pas plus que ça.

Auriane: Suivant le type d'offre de la question précédente : au lieu d'acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l'utiliser (payer-par-minute d'utilisation) ?

Christophe: Ca oui, ça m'intéresserait. Effectivement, parfois on paie pour un service que l'on n'emploie jamais. Là on paie vraiment pour l'utilité du téléphone. On paie pour ce que je consomme.

Auriane: Quels sont les désavantages d'un tel service, selon vous ?

Christophe: Je ne vois pas d'inconvénients.

Auriane: Quels freins imagineriez-vous émerger quant à l'implémentation de ce type de modèle "payer-par-minute d'utilisation" pour les smartphones auprès de la population ?

Christophe: Je ne vois pas qui ne serait pas intéressé. Ça intéresserait tout le monde, c'est un peu comme une assurance au kilomètre, il y a des gens qui paient une assurance pour l'année et qui l'emploient très peu et puis il y en a d'autres qui roulent 30 000 km par an et qui paient la même assurance. Le truc c'est que l'assureur il y gagne d'un côté, il y gagne de l'autre et puis évidemment il y en a un qui prend plus de risque que l'autre. Le téléphone c'est la même chose, moi j'ai un abonnement à €25 par mois, ma fille à €20. Déjà moi à 25 je trouve que j'ai plus de services qu'elle à €20, ce qui est logique mais bon des fois quand je visionne les deux parce que c'est moi qui gère les comptes, parfois elle est tout juste limite en fin du mois et elle fait gaffe de ne pas dépasser. Donc avoir un téléphone pour payer ce qu'on consomme c'est bien. C'est un peu comme l'eau et l'électricité. On paie ce qu'on consomme, on ne paie pas l'eau du voisin.

Auriane: Seriez-vous prêt à adopter un service "payer par temps d'utilisation" ?

Christophe: Oui je serais prêt. Parce que c'est plus juste. Je me dis aussi que les téléphones seraient plus uniformes, on éviterait peut-être de changer de téléphone tous les huit jours parce qu'il y a un nouveau qui est sorti. Vu que c'est un téléphone qui nous est offert, par conséquent, j' imagine qu'il y aurait une gamme équivalente pour tout le monde. Je ne pense pas du coup qu'il y en aurait un plus costaud que l'autre. Moi, ça ne me dérangerait pas de ne pas avoir le choix du modèle du téléphone. S'il est fonctionnel c'est le principal.

Auriane : Que diriez-vous à un ami ayant adopté un tel type de service pour son smartphone ? Quelle réaction et sentiments cette nouvelle susciterait chez vous

Christophe: Etonné mais novateur.

Auriane : A quel public ce genre de service vous semblerait le plus justement adressé ?

Christophe: Tout le monde. Tout le monde pourrait en bénéficier.

Auriane: Que diriez-vous si nous vous propositions de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur / prestataire de l'offre.

Christophe: Ça risquerait d'être assez cadenacé sur le marché et donc le montant mensuel fixe monterait. C'est un peu comme Proximus, et quand il y a un souci, ils font le gros dos, ils savent bien que vous n'irez pas ailleurs parce qu'ailleurs ce n'est pas aussi bien. On obtient rarement de dédommagements qu'ils sont capables d'offrir.
Je ne suis pas emballé.

Auriane: Quelles conditions devraient être respectées pour que vous vous tourniez vers ce type d'offre ? Quels services/possibilités devraient être inclus dans ce type d'offre pour qu'elle soit intéressante pour vous ?

Christophe: Rien ne me vient à l'esprit comme ça, non. A partir du moment ils vont mettre des pièces de meilleure qualité pour moins intervenir mais au final ça leur coûtera un peu plus cher... Je ne sais pas si ce sera intéressant financièrement.

Auriane: Comment percevriez-vous une personne ayant un smartphone + abonnement téléphonique sous ce type de modèle ?

Christophe: Des gens qui testent des trucs, spécial mais si ça leur convient tant mieux.

Auriane: Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ?

Christophe: Ça reste très utopique tout ça. On ne vit pas dans le monde des bisounours, ça reste un monde d'argent. Ils ne vont pas choisir des choses qui ne leur rapportent pas de l'argent. Les consommateurs pourraient être réceptifs mais les entreprises pas. C'est comme la voiture, ça fait 30 ans qu'on pourrait avoir des voitures électriques, qui ne roulent pas à l'essence et tout ça. Mais ils ont le loading de Esso qui est là, ils veulent vendre leur pétrole. On a beau parler de la marche pour le climat et compagnie. Il y a bien longtemps qu'on aurait pu avoir des voitures électriques ou ne fût-ce qu'hybrides si on voulait vraiment sauver le climat on aurait tous des hybrides. Et ce n'est pas le cas parce qu'il y a cet argent il n'y a rien à faire. Que ce soit Apple, Huawei, Samsung, tous ces Chinois ont besoin d'argent.

Auriane: Oui, du coup on a parlé de différents services, allant de la réparabilité ou de rendre son smartphone en fin de vie, jusqu'à un truc plus extrême qui est le pack de la téléphonie. Avez-vous quelque chose à ajouter à notre dialogue ?

Christophe: Non

Auriane: Ok génial, un tout grand merci pour votre temps Monsieur !

Appendix 23: Interview consumer 14: Rafaella Desmet

Auriane: Bonjour Rafaella , un tout grand merci pour le temps que tu prends pour nous aider dans la recherche de notre mémoire.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec toi des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais te parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Auriane: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Rafaella : Oui.

Auriane : Lequel ?

Rafaella : Un iPhone Xr.

Auriane: Qu'en pensez-vous ?

Rafaella : J'aime bien. Il est pas mal.

Auriane: Pourquoi en êtes-vous satisfaite?

Rafaella : Alors déjà la taille parce que moi j'ai toujours eu des petits téléphones tout mignons, un peu comme les enfants et là c'est un smartphone de « grand » on va dire. La qualité aussi, des photos et tout ça j'adore.

Auriane: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Rafaella : Je dirais quand je m'ennuie et quand je travaille au cinéma et qu'il n'y a personne donc il n'y a rien faire donc je regarde un petite série. Quand je m'ennuie.

Auriane : Et donc ce serait beaucoup de fois par jour ?

Rafaella : Pas tellement, je dirais entre deux cours ou alors quand j'arrive à la maison le soir.

Auriane: A quelle fin utilisez-vous principalement votre smartphone ?

Rafaella : Pour parler avec des amis ou pour le cinéma parce que je dois savoir quels jours je travaille ou pas, donc je dirais pour parler. En plus j'ai de la famille qui n'est pas dans le pays donc c'est plus compliqué donc on utilise FaceTime et tout ça.

Auriane: Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ?

Rafaella : C'était en janvier, parce que j'ai cassé mon ancien Gsm donc j'ai dû changer.

Auriane: Où avez-vous acheté votre smartphone ?

Rafaella : Chez Proximus.

Auriane: Tu l'as acheté neuf ou d'occasion ?

Rafaella : J'ai fait un abonnement, un neuf.

Auriane: Quels critères sont importants pour vous lorsque vous achetez un smartphone ?

Rafaella : Je dirais plus la qualité, je m'en fous un peu si c'est le tout nouveau qui vient de sortir. La qualité et j'écoute ce que les gens me disent : s'il est bien ou pas.

Auriane: Trouvez-vous que rendre disponible un service après-vente (tel qu'une longue garantie) est important ?

Rafaella : Quand même, avoir une garantie, c'est quand même important.

Auriane: Quelles sont les raisons fondamentales pour lesquelles vous avez un smartphone ? Tu me disais que tu utilises ton smartphone pour le cinéma et pour communiquer mais comment te sentirais-tu si tu n'en avais pas ?

Rafaella : Ça ferait vide. J'ai tellement l'habitude de l'avoir sur moi, j'ai l'habitude qu'il soit là avec moi.

Auriane : Donc par souci pratique et par habitude ?

Rafaella : Oui.

Auriane : Qu'est-ce qui te plaît dans la possession d'un smartphone ? Est-ce que c'est important pour toi d'avoir un smartphone à toi ?

Rafaella : Quand même.

Auriane : Et pourquoi c'est important ?

Rafaella : Je me dis que s'il est à moi, il m'appartient. Je l'ai acheté avec mon argent. C'est une partie de fierté comme ça. En plus je peux garder mes choses à moi dedans, des choses que je n'ai pas envie de montrer aux autres comme une photo, une photo pas très jolie ou des trucs perso.

Auriane: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... »

Rafaella : Une partie quand même importante dans ma vie parce que sans lui je ne pourrais pas avoir mes horaires au cinéma ou parler avec ma famille qui n'est pas dans le pays.

Auriane: Tu te sens fort connecté(e) à votre smartphone ?

Rafaella : Quand même.

Auriane : Sur une échelle de 1 à 10, tu mettrais combien...

Rafaella : 7.

Auriane: A quel point vous sentez-vous dépendant(e) de votre smartphone ?

Rafaella : En dépendance je dirais quand même pas mal, 7 aussi je crois.

Auriane: Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il : une connaissance, un ami, un meilleur ami, un conjoint?

Rafaella : Un meilleur ami car il a quand même mes secrets.

Auriane: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Rafaella : Oui.

Auriane: Qu'avez-vous fait lorsque ça s'est passé ?

Rafaella : J'ai dû avoir l'ancien smartphone de mon Papa, le temps d'économiser pour en avoir un nouveau ou le réparer.

Auriane: Tu as déjà pris l'initiative de faire réparer ton smartphone ?

Rafaella : Oui, j'ai été chez Apple.

Auriane: Quand tu as été à l'Apple Store, ils t'ont proposé de le réparer ? Ils l'ont remplacé ? Qu'est-ce qu'il s'est passé ?

Rafaella : Vu que ça faisait déjà plus de deux ans que je l'avais, je n'avais plus de garantie donc ils l'ont réparé, mais après un an il s'est recassé et là je suis passé à autre chose.

Auriane : Et pourquoi as-tu décidé de ne pas le réréparer ?

Rafaella : Il commençait à faire vieux, il était déjà tombé plusieurs fois, il n'était plus très très mignon. Il n'avait même pas le doigt détectable la [Touch ID] donc je me suis dit « bon on va changer il est temps ».

Auriane: Est-ce tu as une autre idée, en dehors de l'Apple Store ou tu peux faire réparer ton smartphone ?

Rafaella : J'ai été chez Media Markt, parce que je l'ai acheté là, mais la garantie n'était plus bonne donc j'ai été à l'Apple Store.

Auriane : Est-ce que tu trouves que les marques telles qu'Apple offrent des services de réparation ?

Rafaella : Quand même, oui.

Auriane : Tu sais me dire pourquoi tu penses ça ?

Rafaella : Je dirais parce que c'est leur téléphone et donc ils savent exactement comment le manipuler, par comme un petit magasin à Bruxelles qui répare tous les téléphones.

Auriane : Donc c'est une question de professionnalisme.

Rafaella : Oui, vu qu'ils sont constructeurs, ils sont meilleur là-dedans, ils sont spécialisés là-dedans je dirais.

Auriane: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits "modulaires".

Auriane: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Rafaella : Non.

Auriane: Je vous invite à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire. Qu'en pensez-vous ?

Rafaella : Je me dis que c'est déjà bien, en économies c'est pas mal je dirais : au lieu de le faire réparer chez Apple ce qui est assez cher.

Auriane: Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos du produit ?

Rafaella : Après je pense que c'est le premier donc ils vont sûrement l'améliorer : mettre des petites couleurs, des petits trucs. Je pense qu'il est bien.

Auriane: Pourquoi n'avez-vous jamais considéré acheter un produit tel quel pour vous-même ?

Rafaella : J'avais jamais entendu parler.

Auriane : Tu serais tentée d'acheter un téléphone comme ça si le tien venait à mourir ?

Rafaella : Oui, déjà s'il tient plus longtemps, parce que les iPhones ne tiennent pas très longtemps. Je dirais qu'iPhone c'est juste la marque. On paie cher juste pour la marque.

Auriane : Et qu'est-ce qui te démotiverait d'acheter un téléphone comme ça ?

Rafaella : J'aurais peur de la qualité, je ne connais pas la marque Fairphone donc j'écouterai d'abord ce que les autres me disent au sujet du téléphone, et puis je tirerai mes conclusions de ça.

Auriane: Comment qualifieriez-vous les gens optant pour ce type de smartphone ?

Rafaella : Je trouve ça bien que les gens optent pour ça. Il est bien ce téléphone je trouve. C'est une bonne idée de pouvoir le réparer soi-même au lieu d'aller quelque part pour le laisser 3 jours ou une semaine.

Auriane : Est-ce que tu as un adjectif que tu mettrais au gens qui choisissent ce genre de téléphone ?

Rafaella : Malin, original.

Auriane : Quelle tranche d'âge selon toi serait la plus enclin à acheter ce téléphone ?

Rafaella : 18 ans je dirais, jusqu'à 25.

Auriane : Et pourquoi ?

Rafaella : Je dirais que ce sont les jeunes qui aiment les choses un peu plus différentes, des nouvelles choses, des nouveautés. Je pense qu'à partir de 18 ans, quand ils commencent à travailler à avoir leur argent, ils achèteraient ça.

Auriane : Quelles seraient les caractéristiques de ces jeunes ? Tu m'as dit que ce serait des jeunes travailleurs probablement, est-ce que tu vois d'autres caractéristiques dans leur style, la manière dont ils se comportent, leurs convictions ?

Rafaella : Plus des jeunes originaux, qui ne sont pas tout le temps sur leur téléphone, qui sortent plus voir des gens, qui ne geekent pas beaucoup sur leur téléphone. Des gens un peu plus « nature » et « zen » on va dire.

Auriane : Est-ce que tu perçois une autre valeur ajoutée à ce téléphone mis à part sa réparabilité ?

Rafaella : Je ne connais pas très bien, il est réparable, et ce n'est pas juste de la marque (telle que Apple ou Samsung).

Auriane : Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Rafaella : Je ne pense pas, pas la décharge, on peut quand même retrouver des pièces, et essayer de les remettre dans des nouveaux Gsm.

Auriane : Que se passe-t-il d'après toi quand un smartphone n'est plus utilisé ?

Rafaella : Moi personnellement je le garde au cas où on prochain Gsm se casse, comme ça j'ai une réserve. Les autres je ne sais pas, ils les vendent peut-être.

Auriane : Actuellement plus de 80% des smartphones finissent à la décharge. Que penses-tu de cette fin de vie ?

Rafaella : Pas l'idéal. Comme j'ai dit quelqu'un devrait reprendre les anciens téléphones et les améliorer.

Auriane : Et comment est-ce que toi tu réagirais si on te dit que dans le téléphone que tu achètes, certaines pièces ont été réutilisées ?

Rafaella : Si on me dit qu'il est réutilisé mais qu'ils ont réparé et qu'on a une petite garantie là-dessus, moi ça me va.

Auriane : Est-ce que mis à part le recyclage, la décharge et le reconditionnement, tu vois d'autres fin de vies possibles pour les smartphones ?

Rafaella : Non.

Auriane : Nous vous invitons à regarder cette publicité d'un vendeur d'habits. Qu'en pensez-vous ?

Rafaella : C'est une bonne initiative, ils devraient faire plus ça.

Auriane : OK, et pourquoi tu penses que c'est une bonne initiative ?

Rafaella : On recycle beaucoup, mais il faut faire plus, donc c'est une très bonne idée ça.

Auriane : Est-ce que selon toi ce type d'offre serait applicable au smartphone (courte explication)

Rafaella : En plus s'il y a une réduction ça attirerait plus de gens. Ça fait de la pub c'est bien.

Auriane : Quel est, selon vous, le but d'une entreprise de se lancer dans la reprise de produits ?

Rafaella : Ils auraient plus de clients donc plus de bénéfices. Ils seraient donc plus connus donc ce serait du gagnant-gagnant.

Auriane : Aujourd'hui ça existe. Feriez-vous l'effort, personnellement, de ramener votre smartphone usagé pour une réduction sur votre prochain achat ?

Rafaella : Oui pourquoi pas. Si celui [son smartphone] que j'ai actuellement commence à être vieux et que j'achète un nouveau plus tard, je garderais celui-là et celui que j'avais avant je le ramènerais.

Auriane : Est-ce que tu considères la réduction comme une motivation importante pour ramener ton vieux smartphone ?

Rafaella : Oui, ça motiverait plu les gens je pense.

Auriane : Si tu devais juste le ramener par idéologie... ?

Rafaella : Je pense que je le ramènerais quand même, mais je pense que les moins dix pourcents motiveraient quand même plus le regard des gens.

Auriane : Quelles autres motivations pourriez-vous avoir d'aller rendre votre smartphone ?

Rafaella : Alors je dirais si on ramène notre téléphone et qu'on a la garantie qu'ils prennent les pièces, ça ferait moins de travail pour les enfants.

Auriane : Donc tu dirais des motivations intrinsèques, donc dans tes convictions etc.

Rafaella : Exactement.

Auriane : Est-ce que tu perçois principalement les conditions des salaires dans les usines ou aussi des raisons environnementales ?

Rafaella : Les deux.

Auriane : Selon toi, quel type de gens seraient le plus intéressés par ce genre d'offre ?

Rafaella : Je dirais les jeunes, les adultes, les gens plus âgés je ne sais pas trop parce qu'ils ont encore des vieux téléphones qu'ils n'aiment pas changer de téléphone.

Auriane : et Pourquoi les jeunes et les adultes seraient les plus intéressés selon toi ?

Rafaella : Déjà les 10 pourcents ça les attirerait, les soldes attire tout le monde (rires). Ils auront des téléphones un peu plus nouveaux.

Auriane : OK, et donc tu disais les personnes âgées c'est peu probable parce qu'elles n'aiment pas changer de téléphone...

Rafaella : Oui parce qu'elles sont plus attachées à leur vie « comme c'était avant ».

Auriane : Avez-vous déjà acheté un smartphone lié à un abonnement téléphonique mensuel ?

Rafaella : Oui.

Auriane : Que pensez-vous d'un achat comme ça ?

Rafaella : Je pense que c'est bien, parce que le payer un Gsm comme ça [le sien] d'un coup ça fait beaucoup. Vu que c'est un petit peu par mois, tu ne vois pas tous tes sous partir en un coup, et tu sais donc acheter un téléphone bien, haut de gamme.

Auriane : Est-ce que tu vois des inconvénients à ce type d'offre ?

Rafaella : Je dirais que c'est plus on l'achète par mois, on paie par mois, on ne le voit pas, c'est très bien mais du coup si un jour avant de finir de payer on a envie de changer ben on ne peut pas.

Auriane : Que penses-tu de la phrase « louer un téléphone est bénéfique pour les personnes qui ne veulent pas être propriétaire d'un smartphone ». Que penses-tu toi d'être pas propriétaire d'un smartphone ?

Rafaella : Ça me dérangerait un peu parce que quand tu as un Gsm il est à toi, tu as toutes tes affaires dedans. En termes de la vie privée et tout, je ne serais pas à l'aise. Je ne suis pas contre la location en général mais c'est vraiment le smartphone, c'est trop proche de moi.

Auriane: Nous vous invitons à regarder les photos suivantes de différents consommateurs. Selon-vous le(s)quel de ces consommateurs serait le plus enclin à louer un smartphone au lieu d'en posséder un ? Quelles seraient leurs motivations à chacun ? Pourquoi pensez-vous cela ?

Rafaella : Peut-être les jeunes, au cas où ils aient envie de changer ils le rendent et prennent un autre. Les gens en entreprises c'est des gens qui ont un travail assez strict/carre et ces gens pourraient en avoir marre et pour changer et mettre du piment dans leur vie ils pourraient changer de Gsm. Les gens qui partent en forêt, pour moi, n'utilisent pas beaucoup leur Gsm, ils n'utilisent pas tellement de smartphone selon moi.

Auriane: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Rafaella : Le jour où les Gsm deviennent beaucoup trop chers.

Auriane: Tu trouves que pour le moment les téléphones sont plutôt abordable ?

Rafaella : C'est cher. C'est pour ça que je trouve que les abonnements sont bien. Et on paie principalement la marque. Après le prix inclut de la qualité mais on paie aussi beaucoup la marque du téléphone qu'on choisit.

Auriane: Imaginerais-tu une raison écologique de louer un smartphone ?

Rafaella : Ben on consommerait moins de smartphones. Si quelqu'un loue son smartphone et décide de ne plus l'utiliser, il serait passé à quelqu'un d'autre qui pourrait le louer donc au lieu d'acheter ceux Gsm dans ce cas, ben un seul serait loué.

Auriane : Et donc tu considères que l'opportunité de changer régulièrement de smartphone comme une motivation pour louer un smartphone ?

Rafaella : Oui, ça change, après on est content et excité d'en avoir un nouveau. Tu en prends soin comme si c'était un petit bébé.

Auriane: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Rafaella : Oui, dans le cas des smartphones j'aurai peur qu'il ait un petit coup ou qu'il tombe. Je prendrais plus soin d'un produit que je loue car on doit le rendre et peut-être qu'une autre personne ne voudrait pas l'avoir avec des coups partout et la vitre cassée. Et même pour le rendre c'est un peu délicat de le rendre tout cassé alors que tu l'as reçu tout nouveau ou en bon état.

Auriane: Penses-tu que les autres gens prennent autant soin d'un téléphone loué que toi tu prendrais soin d'un téléphone loué ?

Rafaella : Euh, je dirais que ceux qui prennent le plus soin de leur téléphone sont ceux qui l'ont payé et qui l'ont senti passer. Qui ont vu que ce n'était pas donné. Ceux qui n'en prennent pas soin, ou si mais du moins pas autant soin, c'est ceux que Papa, Maman a payé le téléphone.

Auriane : Et considérant cela, est-ce que toi du coup tu serais démotivé d'acheter un téléphone ?

Rafaella : Moi franchement je regarderais comment il est physiquement, et je vois comment il est chez moi, mais s'il ne fonctionne pas bien, je le ramène et je prends un autre.

Auriane: Nous vous invitons à regarder cette image (courte explication). Que penses-tu de ces offres ?

Rafaella : Moi j'ai l'iPhone Xr donc à première vue je serais tentée par celui là parce que je le connais et il me plaît. J'ai peur de prendre un autre Gsm, de signer le contrat pour le garder 36 mois mais de ne pas l'aimer. Autant alors prendre une marque que je connais. Le prix ça va encore, 23 euros par mois je sais les payer.

Auriane : vois-tu d'autres facteurs importants pour toi ?

Rafaella : Un transfert de données rapide, sécurisée et efficace serait bien parce que oui on peut mettre toutes nos données sur notre ordi et les transférer sur le nouveau téléphone mais c'est contraignant.

Auriane: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Auriane: Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Rafaella : Les 15 centimes par minute ça va, les trottinettes j'aime bien.

Auriane: Suivant le type d'offre de la question précédente : au lieu d'acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l'utiliser (payer-par-minute d'utilisation) ?

Rafaella : Je pense qu'à chaque fois que je le prendrais je commencerais à compter bon ça fait deux minutes ça fait 30 cents. Ça me dérangerait un petit peu. Je commencerais à compter et je me dirais : « ça fait déjà autant quoi » et à la fin du mois je me dirais : ah ouais, j'ai quand même été beaucoup sur mon Gsm.

Auriane: Quels sont les avantages d'un tel service, selon vous ?

Rafaella : Là je préférerais quand même louer le Gsm. Donc pas d'avantages comme ça.

Auriane: Est-ce que tu crois que les gens accrocheraient ou que les gens réagiraient tous comme toi ?

Rafaella : Oui non, surtout sur internet tu te perds sur des vidéos, ça fait vite une heure, je pense que ça nous arrive à tous et donc les gens ne seraient pas spécialement intéressés par ce type d'offre.

Auriane: Comment réagirais-tu si un ami t'annonce que lui a opté pour ce type d'offre de smartphone ?

Rafaella : Je dirais c'est son choix à lui d'assumer s'il paie énormément à la fin du mois. Moi personnellement je ne pourrais pas, et je ne le cache pas. Si lui ça lui va c'est bon. Je pense que je lui poserais plein de questions : est-ce que tu trouves ça vraiment bien ?

Auriane : A quel public ce type d'offre s'adresserait-elle le mieux, tu m'as dit des gens qui n'utilisent pas beaucoup leur téléphone, tu as une idée du type de personne en particulier ?

Rafaella : des jeunes et des petits vieux, au milieu on est plus dessus en plus il y en a pour qui le smartphone est un outil de travail, et là ce type de système devient quand même compliqué.

Auriane: Que diriez-vous si nous vous proposons de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur/prestataire de l'offre. Tu es en état de communiquer tout le temps (réparabilité, assistance etc. tout est inclus)

Rafaella : Je trouve ça très bien. Parce que je pense que parfois on paie beaucoup et on n'a pas accès à tout ce qui est proposé. Moi par exemple j'ai eu le cas, une magouille où je payais et soi-disant je ne payais pas, donc parfois on paie plus mais on n'a pas tout ça. Tu es sûr qu'il sera change si tu as un problème, donc ça c'est bien.

Auriane : Est-ce que tu imagines certaines conditions qui devraient être remplies pour que ça t'intéresse vraiment ?

Rafaella : Je ne vais pas prendre/changer pour un téléphone qui est moins bien que l'iPhone Xr que j'ai maintenant. Il faudrait voir les modèles proposés. Après passer à un iPhone Xs ça va, mais pas en dessous.

Auriane : Tu vois encore autre chose qui te paraît important ?

Rafaella : Le prix du paiement mensuel, il ne doit pas être trop élevé.

Auriane: Techniquement là tu ne serais plus propriétaire de ton smartphone, ce serait l'entreprise qui te le donne et tant que tu es avec eux, eux t'incluent tout mais tu perdrais le statut de propriétaire de ton smartphone (et tout à l'heure tu me disais que être propriétaire était important pour toi). Que penses-tu donc de la perte de la possession de votre smartphone dans ce modèle de vente ?

Rafaella : Alors si toutes tes données personnelles sont effacées de ton ancien téléphone et transférées sur le nouveau, ça c'est vraiment bien. Là, il n'y aura pas de problème pour moi je trouve. Si tout est inclus dans le prix par mois c'est super, parce que s'il y a un souci c'est couvert donc la notion de propriété m'importe moins

Auriane: Comment percevriez-vous une personne ayant un smartphone + abonnement téléphonique sous ce type de modèle ? Quelle image est-ce que consommateur te renvoie ?

Rafaella : Je la verrais comme innovante.

Auriane : Et tu penses que c'est positif ou tu as un avis encore neutre sur le sujet ?

Rafaella : Je pense que c'est bien pour les raisons dites avant.

Auriane: Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ?

Rafaella : Oui je verrais bien ça dans le futur.

Auriane : et tu penses que les gens seraient réceptifs ?

Rafaella : Au début je ne pense pas trop, parce qu'on a souvent un peu peur du nouveau, on se méfie un peu, mais je pense qu'avec le temps ça devrait aller et que tout le monde aura ça. C'est un peu comme l'iPhone au début, personne ne le voulait vraiment et aujourd'hui ça se vend comme des petits pains, celui qui n'a pas de smartphone on va se dire qu'il est bizarre.

Auriane: Oui, du coup on a parlé de différents services, allant de la réparabilité ou de rendre son smartphone en fin de vie, jusqu'à un truc plus extrême qui est le pack de la téléphonie. Avez-vous quelque chose à ajouter à notre dialogue ?

Rafaella : Non.

Auriane: Ok oui génial, un tout grand merci !

Appendix 24: Interview consumer 15: Weruska Oliveira

Auriane: Bonjour Weruska, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire. Mon nom est Auriane Lannoy, je travaille actuellement sur mon mémoire et j'aimerais faire cette interview avec vous afin de récolter des informations sur mon sujet de recherche.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais vous parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones peuvent vous fournir.

Afin d'éclaircir tout ceci, je vais maintenant passer aux questions, mises en situation et exemples.

Auriane: Êtes-vous actuellement en possession d'un smartphone ?

Weruska: Oui.

Auriane : Lequel ?

Weruska : Un iPhone 7.

Auriane: Qu'en pensez-vous ?

Weruska: Pour moi c'est essentiel, c'est mon ordinateur, c'est ma banque, c'est mon shopping, c'est tout, je fais tout avec mon smartphone. Je suis hyper satisfaite.

Auriane: A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone ?

Weruska: Franchement beaucoup. Pendant la journée c'est juste pour répondre à une question. Mais quand je rentre à la maison, si j'ai des factures, je paie tout par l'Application. C'est un outil de travail. Parfois je n'ai pas le temps d'aller au supermarché, je fais mes courses ici, je commande même des cadeaux d'anniversaire, tout avec mon téléphone.

Auriane: A quelle fin utilisez-vous principalement votre smartphone ?

Weruska: Banque, Messages, emails. Les réseaux sociaux le soir. Pendant la journée, je n'ai pas le temps. Le soir, quand je suis au lit, je regarde un peu la vie des autres, mais sinon pas beaucoup.

Auriane: Quand avez-vous changé votre smartphone pour la dernière fois ?

Weruska: Il y a deux ans.

Auriane: Quels étaient les motifs du changement ?

Weruska : Mon téléphone était cassé.

Auriane: Où avez-vous acheté votre smartphone ?

Weruska: Chez MediaMarkt.

Auriane: Comment avez-vous acheté votre smartphone ?

Weruska: Je l'ai acheté moi-même, neuf.

Auriane: Quels critères sont importants lorsque vous achetez un smartphone ?

Weruska: La facilité d'utilisation, le modèle par ce que c'est la mode quand même, on ne va passer au-dessus, et aussi la facilité de m'aider avec ma vie. J'ai une vie lourde pendant la journée et ça m'aide beaucoup.

Auriane: Trouvez-vous que rendre disponible un service après-vente (tel qu'une longue garantie) est important ?

Weruska: Oui je trouve que c'est important.

Auriane: Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez un smartphone ?

Weruska: Pour moi c'est un outil de travail et comme nous avons de la famille à l'étranger, ça nous facilite beaucoup pour la communication, les vidéos et tout. On fait un Face time, le dimanche etc.

Auriane: Complétez la phrase suivante : « Dans ma vie de tous les jours, mon smartphone représente... »

Weruska: Mon smartphone représente, le temps, un gain de temps pour moi. Je fais tout avec.

Auriane: À quel point vous sentez-vous dépendant(e) de votre smartphone ?

Weruska: Entre 6 et 7 sur 10.

Auriane: Si vous deviez mettre un mot sur votre relation avec votre smartphone, lequel serait-il ?

Weruska: Pas conjoint quand même ! Mais un ami, il me sauve de beaucoup de choses.

Auriane: Un de vos smartphones est-il déjà tombé en panne ?

Weruska: Oui.

Auriane: Qu'avez-vous fait lorsque ça s'est passé ?

Weruska: En 24h j'en ai eu un nouveau. Je l'avais acheté dans un magasin au Shopping de Nivelles, ils ont proposé une assurance complémentaire, je payais à l'époque €10 par mois. Mon iPhone s'est cassé, il est tombé par terre. J'ai téléphoné et en 24h ils sont venus chez moi et m'en ont donné un nouveau.

Auriane: Avez-vous déjà essayé de le réparer vous-même ?

Weruska: Non, de moi non mais de mon mari oui. Il ne l'a pas réparé lui-même.

Auriane: Avez-vous une idée d'où vous pouvez vous rendre pour faire réparer votre smartphone ?

Weruska: Oui, à Waterloo il y a une boutique, j'y suis déjà allée avec Rafaëlla. Elle s'appelle... Je ne sais plus, c'est un petit indépendant, une boutique qui ne fait que ça. Je sais qu'il y en a plusieurs en Belgique, mais celle à laquelle j'ai été est à Waterloo.

Auriane: Est-ce que les marques de smartphone elles-mêmes (telles que Samsung, Huawei...) offrent/devraient offrir ce type de service ?

Weruska: Oui, pour ne pas payer pas trop cher chez les indépendants, si la marque elle offre ça, ça peut diminuer un peu le prix. Ce serait un service pour lequel évidemment on paie en plus, en fonction du problème. Apple par exemple ils ont des services de réparations, j'ai été super satisfaite, ils ont réparé le téléphone le même jour. Tu fixes le rendez-vous à l'avenue Louise et c'est fait le jour même.

Auriane: En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile à réparer. Une technique favorisant le désassemblage du smartphone est de le fabriquer sous forme de blocks facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits “modulaires”.

Auriane: Avez-vous déjà entendu parler de smartphones modulaires ?

Weruska: Non.

Auriane: Je vous invite à regarder une illustration du Fairphone, un smartphone modulaire. Qu’en pensez-vous ?

Weruska: C’est génial, si on ne sait changer qu’une seule pièce nous-même ça ne va couter presque rien. C’est très très bien. Le design me plait. Ça existe ? Ça je ne connaissais pas.

Auriane: Seriez-vous prête à vous tourner vers ce type de téléphone si le vôtre venait à mourir ?

Weruska: Oui, je pourrais être intéressée. Mais je ne connais pas du tout le modèle, pas du tout. Ça ne me dérange pas de me tourner vers une nouvelle marque.

Auriane: Comment qualifieriez-vous les gens optant pour ce type de smartphone ?

Weruska: Je pense que c’est quelqu’un d’intelligent et que peut être réparé soi-même. Peut-être les gens de 40 ans et plus. Je pense que les plus jeunes vont encore rester sur les marques « tendance » tel qu’iPhone. Pour les gens plus matures.

Auriane : Voyez-vous une valeur ajoutée à ce type de téléphone ?

Weruska : Autre valeur ajoutée, je ne sais pas te dire grand-chose parce que je ne connais pas.

Auriane: Commentez cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge »

Weruska: C’est vrai. On jette les téléphones. Pour moi ils ne sont pas recyclables.

Auriane: Actuellement, plus de 80% des smartphones terminent à la décharge. Que Pensez-vous de cette fin de vie ?

Weruska: 80% c’est beaucoup. Ça dépend d’où les gens jettent, dans la nature, les rivières.

Auriane: Nous vous invitons à regarder cette publicité d’un vendeur d’habits. Qu’en pensez-vous ?

Weruska: C’est une bonne idée. Ça existe ici en Belgique qui fait ça, je trouve que c’est une excellente idée. Moi je donne aux petits riens.

Auriane : Pensez-vous que c’est applicable aux smartphones ?

Weruska : Oui je pense que c'est applicable aux smartphones. Les entreprises peuvent prendre les vieilles choses et les recycler.

Auriane: Feriez-vous l'effort de ramener votre smartphone usagé pour une réduction sur votre prochain achat ?

Weruska: Moi je ramènerais mon téléphone, oui.

Auriane : Pensez-vous que la réduction est un facteur motivateur important ?

Weruska : La réduction est une motivation importante. Si je suis déjà dans la rue et je me dis « ah je vais acheter un smartphone » je ne vais pas l'effort de rentrer à la maison pour prendre mon vieux s'il n'y a pas la réduction.

Auriane: Quelles autres motivations pourriez-vous avoir d'aller rendre votre smartphone ?

Weruska: La conscientisation que ça peut être recycle est un facteur important je pense.

Auriane : Avez-vous déjà acheté un smartphone lié à un abonnement téléphonique mensuel ?

Weruska: Oui.

Auriane: Que pensez-vous d'un achat comme ça ?

Weruska: C'était vraiment chouette. C'était un Huawei pour mon fils. C'était super, je l'ai payé €9 et €15 par mois, il a son smartphone. J'ai découvert ça par la publicité.

Auriane: Voyez-vous, a contrario, des inconvénients a ce type d'offre ?

Weruska: Je n'ai pas eu de problème du coup je ne vois pas d'inconvénients, je suis satisfaite.

Auriane : Payer le smartphone par mois est quelque chose que tu trouves bien ?

Weruska : Oui. Pour moi, il mon fils demande un smartphone pour le Noel, et comme il avait de très très beaux points, et nous ne pouvons pas lui offrir ça, j'ai vu cette publicité, comme ça je peux lui donner. Au moment où j'avais des difficultés et je ne pouvais pas, et comme il l'a mérité j'ai dit non comme ça je sais lui donner.

Auriane : Quelles conditions sont importantes pour toi ?

Weruska : Avoir le choix du modèle c'est important. Ce n'est pas possible pour mon fils le tout dernier smartphone mais un bon modèle quand même pour qu'il soit content.

Auriane: Est-ce que être propriétaire de ton smartphone est important ?

Weruska: Pour moi être propriétaire d'un smartphone est important. Tout est enregistré, tes photos de famille, tes problèmes, ta banque, tes emails, toute ta vie est là. La mienne elle est ici, si tu prends mon téléphone tu vas me connaître.

Auriane : Parmi les photos suivantes, lequel de ces consommateurs imagines-tu le plus enclin à louer un téléphone.

Weruska : Peut-être les gens ici qui utilisent beaucoup, qu'ils ont besoin de renouveler de temps en temps. Je ne sais pas ...

Auriane: Complétez cette phrase : « Si je décidais de louer un smartphone, je le ferais pour les raisons suivantes... »

Weruska: Si le mien est mort, sinon pas.

Auriane : Tu trouves ça bien de payer par mois ou tu préfères payer le téléphone en une seule fois ?

Weruska : ça dépend de la situation financière, mais je trouve ça bien de payer par mois.

Auriane: Auriez-vous quelconque raison écologique de louer un smartphone ?

Weruska: Non, raison écologique, je n'ai pas pensé à ça.

Auriane: Considérez-vous que l'opportunité de changer régulièrement de smartphone est aussi une motivation pour louer un smartphone ?

Weruska: Non. Moi je change de smartphone quand il est lent, quand la batterie ne fonctionne plus. Je reste avec mon téléphone jusqu'à ce qu'il ait envie de vivre.

Auriane: Commentez cette phrase : « J'ai tendance à traiter des produits loués de manière différente que des produits que je possède. »

Weruska: Je pense qu'on va faire plus attention à quelque chose que c'est à nous. Attends... Ah non. Parce que on va l'utiliser. Comment est-ce que je vais dire ça...

Auriane: Comment est-ce que votre comportement différerait de celui que vous avez envers votre propre maison ?

Weruska: La maison si on la nettoie bien ça va rester la même chose, le téléphone non. C'est un outil de travail donc j'en prendrai soin même s'il est loué.

Auriane : Penses-tu que les autres gens prendraient soin du smartphone qu'ils louent ?

Weruska : Non il y a les gens qui n'a pas la conscience de préserver les objets des autres.

Auriane: Nous vous invitons à regarder cette image. Quelle offre vous intéresserait le plus ?

Weruska: l'iPhone Xr parce que ma fille est très contente avec ça. Elle me dit ça va plus le mien. Mais il est encore très fonctionnel pour moi, c'est mon ami et j'y tiens (rires), je ne change pas parce qu'ils ont lancé un nouveau. Le design la marque que j'aime bien aussi et les 23 euros je sais payer.

Auriane : Un autre modèle t'intéresserait ?

Weruska : Peut-être le Huawei parce que mon fils en a un. Il est content mais il me dit « si je pouvais je vais prendre un Apple ».

Auriane: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Auriane: Je vous invite à regarder cette offre d'une entreprise de libre-service de trottinettes présente à Bruxelles. Ce type de service vous attire-t-il ? Pourquoi (pas) ?

Weruska: Non je trouve bien. Au Portugal ça existe beaucoup, il y en a partout. Ici à Bruxelles ça commence maintenant. Comme moyen de transport ça peut être plus pratique que le bus, ça dépend de la distance que vous prenez. Pour les petites distances ou les rues dans lesquelles les bus ne passent pas, tu descends à l'arrêt et tu prends un trottinette.

Auriane: Suivant le type d'offre de la question précédente : au lieu d'acheter un smartphone, préféreriez-vous le recevoir gratuitement - ou pour une somme vraiment minime - et payer pour le temps que vous passez à l'utiliser (payer-par-minute d'utilisation) ?

Weruska: Moi je préfère pas. Non, non, non je ne préfère pas. Je préfère savoir combien je vais payer par mois. J'ai un abonnement, je sais que je vais payer par exemple €20, €30 par mois et c'est fini.

Auriane: Vois-tu d'autres inconvénients ?

Weruska: Non je pense qu'il n'y a que la facture

Auriane : Perçois-tu des avantages ?

Weruska : Oui par exemple les gens plus âgés, ils n'utilisent pas beaucoup, peut-être une facture de 30 euros ça peut être énorme s'il l'utilise une fois par jour une demie heure ou 5 minutes pour parler avec un enfant. Peut-être les gens plus âgés.

Auriane: Penses-tu qu'un tel modèle fonctionnerait auprès de la population ?

Weruska: Je ne pense pas que ça marcherait. Je pense à cause de la facture, tu ne sais pas combien tu vas payer par mois.

Auriane : Tu serais prête à adopter un service payer par utilisation pour toi ?

Weruska : Non. Facture pas prévisible. Je ne suis pas contre mais dans mon cas je ne préfère pas.

Auriane: Que dirais-tu à un ami qui a choisi ce type d'offre ?

Weruska: Je serais curieuse. Je lui demanderais pourquoi il a fait ça. Je trouverais ça un peu bizarre.

Auriane : Tu m'as dit avant que les personnes âgées pouvaient selon toi être intéressées parce que un montant fixe par mois pourrait être trop cher par rapport à ce qu'elles utilisaient. Vois-tu un autre type de gens à qui ce genre de service vous semblerait le plus justement adressé ?

Weruska : Non, je ne vois pas

Auriane: Que diriez-vous si nous vous proposons de passer à un système où vous ne payez ni l'achat de votre smartphone ni votre consommation téléphonique (sms, appels, data mobile) mais plutôt un pack au paiement mensuel fixe qui inclut l'utilisation du smartphone et votre communication électronique ? Notez que le smartphone est fourni par le fournisseur / prestataire de l'offre.

Weruska: C'est quelque chose qui fait penser, c'est une offre qui fait penser, oui. Parce que je ne veux pas avoir de problème, tous les problèmes seront résolus.

Auriane: Quelles conditions devraient être respectées pour que vous vous tourniez vers ce type d'offre ? Quels services/possibilités devraient être inclus dans ce type d'offre pour qu'elle soit intéressante pour vous ?

Weruska: La rapidité [du changement s'il y a un problème]. Un smartphone un minimum correct : ce n'est pas nécessaire d'être le plus [neuf] mais c'est quelque chose qui fonctionne et qui marche bien. Le prix du montant fixe, oui c'est aussi très important.

Auriane : Serais-tu prête à te tourner vers un smartphone reconditionné (courte explication) ?

Weruska : Non, je préfère un neuf. J'ai peur de la qualité sinon.

Auriane: Que pensez-vous de la perte de la possession de votre smartphone dans ce modèle de vente ?

Weruska: C'est pas grave parce qu'on sait tout effacer. Je ne sais pas...

Auriane : Comment percevriez-vous une personne ayant un smartphone + abonnement téléphonique sous ce type de modèle ?

Weruska : Non je vais demander pour quelles raisons, s'il est content

Auriane : Percevez-vous cela comme quelque chose de positif/négatif/neutre ?

Weruska : Je ne suis pas contre, non. Neutre parce que c'est un manque de connaissance de moi.

Auriane: Pensez-vous que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ?

Weruska: Non je pense c'est l'avenir. Oui ce n'est pas trop futuriste. Comment je vais expliquer Auriane ? Je pense que ça peut marcher. En écouter vous parler. C'est peut-être à cause de ... C'est de choses qui... Les gens, chaque chose qu'ils viennent, il y a des nouvelles technologies, les gens inventent beaucoup de choses et ça c'est la modernité.

Auriane: Oui, du coup on a parlé de différents services, allant de la réparabilité ou de rendre son smartphone en fin de vie, jusqu'à un truc plus extrême qui est le pack de la téléphonie. Avez-vous quelque chose à ajouter à notre dialogue ?

Weruska: Non j'ai tout dit je pense.

Auriane: Ok génial, un tout grand merci pour ton temps précieux Weruska !

Appendix 25: Interview expert 1: Kristof Boodts

Auriane: Hi Am I with Kris Boots?

Mr. Boodts: Yes, hi.

Auriane: Am I disturbing you ?

Mr. Boodts: No, no it's okay.

Auriane: if you don't have time no worry if you have to finish something please feel free to take a time for it.

Mr. Boodts: No it's fine I was expecting your call.

Auriane: Thank you very much for your time my name is Auriane Lannoy, Cedric Lannoy's daughter. He told me you were an expert in everything as a service.

Mr. Boodts: Yes I spent quite a lot of time at least last year two years at least working on that topic. So getting into the topic and also helping other accompanies more traditional companies manufacturing companies etc. and how they can really valorize some of their digital initiatives when they try to get new services to the market based on connected devices. more intelligence products and how these can offer them value as solutions or as a service instead of as a material or products as such.

Auriane: Have you already wrote in the telephone sector or in the communication sector.

Mr. Boodts: No, I think the closest is with Parker it's a technical technology company really very similar things but not with the smartphones. Rather with the projectors that they make.

Auriane: Read to let me tell you quickly how the interview will be divided. I'm going to go through three different models that we would like to implement in the smartphone industry then what is a service and as a product. first we have the leading model and pay per service unit model, to visit you pay for the time you user device and finally communication as a service, for which you pay monthly fee and then you can use overtime whenever you want to 24/7 and then you can use the service anytime and whenever you want to 24/7, reparation included

Mr. Boodts: okay

Auriane: Regarding ownership do you know what the clients' perception is on the notion of losing ownership when going in the direction of services rather than owned products.

Mr. Boodts: So it's already I'm going the sharing economy. I think they're quite a lot of examples. So already in different Industries but not yet maybe in the Telecom industry. I think in term of sharing economy is of course also linked to the booming sector of recycling of the booming trends of recycling. When you see there's a lot of people are not actually buying a car is the most obvious example. But also in the ways of transportation you seem similar things happening from a housing or living prospective or even for clothes and furniture.

Auriane: OK. Do you think that what makes these products possible like for instance the smartphone do you think it is comparable to a house in same in terms of the relationship that the consumer has to it or..

Mr. Boodts: Well I think it depends on the level of personal information that is linked to the device or do the objects we talk about. For a house or a furniture, you do not really transform it or make it your own while of course for a smartphone I think a lot of people link it's to the fact that there is a lot of information private information stored on it, which makes it a little bit more difficult. In the future even more than today all the information and all the data will be in the Cloud then you will be able to really look at the device as a means to reach your information, to get to your information. Yet today it's still not perfect for the smartphone because he still stores a lot of information on the device itself, locally on the smartphone.

Auriane: Do you know when the shifts will occur, and information will be on the cloud at your access through your cell phone? is it in 5 years...?

Mr. Boodts: It will be much, much faster actually. I think it's a matter of 1-2 years. But I really liked apple you probably saw it as well is the next step that apple did about the communication they have done in March. So they launched a series of new services TV plus I think it's called news Plus TV Plus and also a gaming platform. All services you can subscribe to. So again it is the same story as for other corporations: The sales were declining. The sales of smartphones iPhones. They try to compensate that now with bringing additional services to the market. I really believe that in a year from now especially when I saw all the details communication related to the new services did they will actually be paying a monthly subscription for these apple services and to get access to the Apple platform to access these services and you will get your iPhone at valuable cost or if you make the commitments that you take a subscription to the services. A bit like the cable companies do right now. For instance at Telenet, you get your decoder for free but of course you need to sign up for a yearly contract. Or it's nearly 2 years I don't know exactly but I think it will be exactly the same four apple you will have your smartphone if you enter into a subscription for one year or 2 years in the contract and get access to the services.

Auriane: You think that people will have a binding contract for a year or two would be a break to the implementation of such a service?

Mr. Boodts: No because I don't see that that is a bottleneck for the other Industries. I think they're probably did telcos are probably a good reference point regarding what they have done in the past year. I think that of new families and also friends that I know do you not especially have a TV anymore. Now they watch everything on their tablet or laptop and so the concept of the hardware is fading away and you just need to have access to content through any type of

screen. And I think that the Telcoms or one or two steps ahead, technology companies and the others were probably follow.

Auriane: more about leasing, in your company at least from what I know in Deloitte the firm leases smartphones from another company and distributes them to the workers. Do you think a similar concept could be applicable to particular people like people who are not related to company but like me or an independent worker or something?

Mr. Boodts: I don't know. Kind of a financial leasing then. I would like Proximus telco are doing as well...

Auriane: What they do today is that they sell smartphones four very few euros and then you have a binding contract regarding the network operators payments. Would be a contract about the operation network but rather about the smartphone itself.

Mr. Boodts: Personally, I think I don't see that immediately happening. The reason is that you are still have these very expensive iPhones probably they might get a little bit cheaper. But people would still buy them especially students and others they probably can afford it. And I think there is sufficient alternatives low-cost alternatives of good quality for people who are not able to buy an iPhone and invests that much money into an iPhone. Anything that if you can buy a good alternative for 150 or €200 I mean doing that in a leasing, probably doesn't make a lot of sense. But maybe I'm also not the representatives for smartphones; maybe there are indeed a group of people or a specific segment that might be interested.

Auriane: Yes we thought about technophiles, you always want to be at the top of technology all the time. They could be interested in that kind of offer.

Mr. Boodts: Yeah but I think the day will still be able to buy it. I think they will put the money aside to each time by them to get the new version. And linked to what we have said before, I think the cost will go down significantly. But of course probably with a combination of services that you have to buy.

Auriane: Why do you think of the cost of an iPhone into one will go down in January in the following months, years?

Mr. Boodts: As soon as they get sufficient traction of their service platform (I think it will depend on the success of those services), they are doing another switch I'm trying to go from a hardware company to a software company. And that is very similar to what we have seen. Princeton Paco the company for the beamers, that is one of the largest transformation programs that we have worked on the past years. We have helped them transition from a hardware company to a solution or service company. Four companies are as there is a lot of value in it and especially if you have declining sales or margins, yeah you can see actually that the margins for services are typically for higher than on traditional hardware products. Four shareholders there is a lot of value in asking company to move towards more service-oriented agendas.

Auriane: Did you consider also with the case of particle sustainability matters the fact that it's a service, did you consider that when doing it?

Mr. Boodts: No. That was not one of the drivers. But it is a good question because four consumer products it might be relevant. I don't know but I think it's a good question to ask

yourself on how important that factor is for consumers. Whether they still look at their smartphone as a throwaway device or perceive it as all of it can be recycled as well. If you bring it back in it's all so I guess recyclable. In the past you had a big payback if you handed in your smartphone compared to nowadays. But there are many materials that could be reused.

Auriane: Yes definitely we were looking if leasing could be a solution to even improve that in order to keep the stuff in a closed loop.

Most smartphones are in a drawer at home and many materials are thus not reused.

Mr. Boodts: I think the government has also evolved to play in that regard. When you look at the other electronic devices there is already a fee that has to be paid, the Recupel fee, for TV's, for washing machines so in my opinion the government could introduce some things similar for smartphones or tablets as well. And then there would be a lot more push to bring your smartphone back.

Auriane: Do you think of people who would like a service where they received a cell phone for free for free and then they would pay for what they use? Technically there would be a chip in the smartphone that would detect when the screen is on or lighted and the consumer would pay per minute he spends on his smartphone as such. Maybe you have done it for other kind of products...

Mr. Boodts: What I tell most of my clients or prospects is that yes it's a good moral and clients are also expecting it as it has a perception that it's more fair to be billing on a usage base pricing model. But the thing the challenge the difficulty in such a model is that we have to define the right pricing metric. In some cases it might be per minute and in some other cases per minute does not make sense. Or it should be per transaction or per meter whatever. But I always say that you have to find the pricing metric that is clearly linked to the results that is delivered with your service. If you would have to create an agreement with your user, the consumer of the product or service that you sell, what would be the metric that you would put in that agreement. Ideally you use Watts, as a pricing metric in your usage base model. For instance, if you sell projectors, it might make sense you charge them by the minute that the beamer has been running in the cinema but it makes even more sense it's even more powerful if you actually charge them by the Light that the projector produces. Because you can have a very nice beamer bring operational but if the quality of the light is bad so everybody would run out of the cinema as they will not see the movie in a good way. So you have to go and look for the parameters that consumers will link to the outcome or the service proposed. And so for smartphones I don't know if you think about it if charging per minute is the most interesting way to do so. It could be.

Auriane: And did you face any risks? Did any of this kind of service once failed?

Mr. Boodts: Sometimes it takes a lot more time I'm not sure indeed if it's applicable to smartphones but there is a lot of change that has to happen within the company. People selling in the environment maybe because people selling the products because and if they suddenly have to start selling them by subscription, it's a big shift in sales technique. What is typically linked to it in subscription-based offerings you also need to follow up on your customers. So nowadays you sell a smartphone it's a one-shot transaction. If you sell it as a subscription, it's in your own interests also that this consumer will use his smartphone as much as possible and so what you often see is a bit the same in Telecoms. Maybe you'll see if it's Proximus be so what's whatsoever after 6 months often call you giving their advice on your usage patterns and

suggesting better offers they also propose regarding this usage patterns. "What if we had a subscription more than better fitted with your needs?". Maybe you just call within your family or maybe you just use it during the weekends whatsoever. Today's pricing offer, this subscription offer would fit better with your needs. The companies should be much closer to their consumer to keep their revenues going. Because if people stop using your services then they also stop paying on a monthly basis and so you would have less margin than expected. The concepts of turn and customer relationship be even more important.

Auriane: Ok so the relationship with the consumer, the after sales services should be optimized in this kind of model, running in order to succeed.

Mr. Boodts: Yes in order to succeed in the long-term.

Auriane: and do you imagine with this kind of service may be environmental advantages? Or do you make phones last less in time?

Mr. Boodts: Everything depends of bit on where the ownership plans. Of the smartphone device. In this case it stays within the company. So you could include in your contract of your subscription that every 3 years you receive a new updated version of your smartphone. And then of course it means that you will have two handed the older version you have previously received. So this might stimulate the recyclable circle in terms of environment. Looping system would function better.

Auriane: Ok so we'll move on to be the last economic model. It would be a model which communication is offered as a service it is the case in most firms. Show me a pay monthly fee for everything included so the communication, search so everything you do with network operators and so on. And the use of the smartphone all the after sales service, Reparation is included... do you think the consumer is ready like the private consumer is ready to switch with just such an offer? did it work in other sectors maybe?

Mr. Boodts: I think probably that is maybe the case already in a B2B environment for example in a company as Deloitte, I actually don't know. That might be interesting to actually figure out what type of contract we have. I know that for example if it breaks down or whatsoever, depending on what's wrong with it, there is also maintains included in the contract or we get a new one whatever kind of fail happens. I think that is some kind of total maintenance contract that we have but I don't know if it's within the network operator as Proximus or with a third party that offers that. To answer your question in a B2B environment it might be something that already exists. Or it will probably soon be there if it's not yet the case. regarding B2C I'm not so sure. If you compare your Smartphone to similar other devices to test tablets, TV or anything like that it never really occurred yet of course it happens with cars that are cars really comparable with smartphone I'm not so sure. The cars are more expensive as such and have more value. Some people taking them with an Omnium so that might be quite similar in terms of covering. Which setting insurance they don't have problems in everything is covered. Do you know something about it?

Auriane: We know that communication as a service is on its way.

Mr. Boodts: Well you have FM see so fixed mobile conversions, I know Telenet it's the same thing you're working on. And you just indeed buy subscription. Now that you mention communication as a service, that is what triggered my thoughts, is not much linked to your

smartphone itself it's more linked to the fact that whatever device you use so whatever you call through your laptop, or through a smartphone or a tablet, or through your TV, it's all part of the same subscription.

Auriane: And have you ever experienced calling to your TV

Mr. Boodts: Yeah laptop I do that often. If you have to call international people if you call through your smartphone it's quite expensive to do it.

Auriane: So it could work as B2B when you call a board for the company but also in B2C see if you want to call friends or family living in another country.

Mr. Boodts: Yes definitely that can definitely also work. And I'm pretty sure it already exists. But it's correct that Proximus and Telenet want to launch such an offering.

Auriane: Do you imagine one of these models succeeding in the future?

Mr. Boodts: I am a strong Believer of subscription based offerings. To the usage-based model. So you ring me to make sure that there is a win-win for consumer and for the service provider. And with a win-win the American make it outcome based the more it's a win-win situation for both parties. The aim is to increase the overall size of the pie.

Auriane: So perfect we've been through the main ideas thank you very much for your time sir. if you have any questions do not hesitate to reach me out.

Mr. Boodts: No worries it was a very well structured and good luck with the thesis and very interested in the results.

Appendix 26: Interview expert 2: Vincent Vanderstraeten

Jeanne: Bonjour Monsieur, un tout grand merci pour le temps que vous prenez est vraiment super sympa et ça nous aide beaucoup.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais parler des multitudes de services pas que les opérateurs mais aussi les entreprises de smartphones pourraient nous fournir, aux consommateurs.

Le début va plutôt être une partie sur le leasing et sur le smartphone en tant que tel et puis ça va plus partir sur un mix entre les opérateurs et les smartphones, et comment ils pourraient travailler ensemble.

Jeanne: Pour commencer, est-ce que vous pensez que la notion de propriété, dans le sens légal du terme: avoir un smartphone, est important pour le consommateur d'aujourd'hui ?

Mr. Vanderstraeten: Je pense qu'il le reste pour une certaine catégorie de clients, maintenant les choses évoluent très vite il et je pense que, particulièrement pour la génération des millenials, qui est la dernière génération qui sont nés, ce qu'on appelle les digital natives ou

les smartphone natives, cette notion de possession devient de moins en moins importante. On le voit dans d'autres secteurs, que ce soit les automobiles : les voitures partagées, on voit clairement le move des fabricants de véhicules qui sont entrain de migrer d'une société de production, leur métier de base est de produire des voitures, à une société de services ou leur métier sera de mettre à la disposition de leurs clients des voitures. Donc probablement qu'ils seront plus propriétaires, auront des voitures partagées ou des voitures à temps partiel, peu importe le modèle. Ce modèle est amené à s'étendre donc je ne vois aucune raison pour laquelle le monde du smartphone ou en tout cas du Telecom éviter cette tendance lourde. Donc on l'a déjà rencontré, notamment avec une société Néerlandaise qui est venue présenter son business model qui était assez intéressant qui est de se dire : voilà, moi j'ai besoin d'un type de produit pendant la semaine et puis pendant le week-end je veux un autre type de produit. Donc j'ai une formule de location par mois, mensuelle et avec ça je peux changer d'appareil quand je veux. Evidemment, un élément qui va aussi jouer là-dedans c'est ce qu'on appelle la transition de la carte Sim. On parle très peu de la carte Sim mais c'est un élément essentiel, sans sa carte Sim on ne peut rien faire. La carte Sim physique versus ce qu'on appelle la « embedded Sim ». La embedded Sim c'est la Sim virtuelle c'est-à-dire que vous n'avez plus de carte Sim physique mais la Sim se trouve là-dedans. Par ce qu'aujourd'hui il y a quand même toujours cette barrière un peu compliquée : je dois changer d'appareil, je dois changer ma carte Sim. Donc demain ça ne sera plus le cas, vous passerez d'un appareil à l'autre en faisant simplement une transaction digitale.

Jeanne : la Sim serait donc liée aux Smartphones lui-même ?

Mr. Vanderstraeten : c'est ça, Donc la Sim est soudée, si on peut dire ça comme ça, dans l'appareil. Il n'y a plus de slot physique pour la carte Sim.

Jeanne : Elle se transférerait d'un appareil à un autre ?

Mr. Vanderstraeten : effectivement, vous allez downloader ce qu'on appelle un profil « over the air », c'est-à-dire, comme son nom l'indique, vous allez envoyer un profil sur votre carte, qui est toujours dans l'appareil, et alors vous pouvez passer comme ça, plus facilement, d'un appareil à un autre. Ce qui est compliqué aujourd'hui, enfin c'est une barrière pour un certain nombre de personnes quand ils doivent changer d'appareil, parce que si c'est le cas, si vous voulez changer d'appareil, c'est toute les applications qui requièrent une identification de sécurité plus poussée. L'exemple habituel c'est l'application bancaire. Vous êtes chez Belfius, KBC ou peu importe, vous devez changer d'appareil, ça reste la galère parce que vous devez faire tout un process un peu compliqué pour vous identifier. Mais sur le principe de la location, c'est un schéma qui est très intéressant.

Jeanne : Ok, et alors du coup vous parliez d'une barrière comme par exemple l'intimité pour le banking et tout ça, est-ce que vous verriez l'intimité des gens eux-mêmes, tout le data privacy, vous voyez ça comment problème aussi ?

Mr. Vanderstraeten : Non, je pense qu'aujourd'hui, particulièrement pour ces générations-là, je pense que ce débat est dépassé. Il y a un concern générale sur la vie privée mais aujourd'hui il y a tellement d'applications, tellement de sollicitations que vous avez qui touchent déjà votre vie privée, pour laquelle vous faite mécaniquement ou machinalement « accepter, accepter, accepter... », que ça, ça jouera très peu. Pour revenir sur cet aspect de la location, c'est aussi quelque chose que quelque part on voit avec les offres conjointes, les offres conjointes c'est : vous pouvez avoir cet appareil là pour €9 pour autant que vous payez un

forfait pendant 24 mois. D'ailleurs vous allez, quand vous arrivez au bout de votre forfait, Soit à 12 mois soit à 24 mois, automatiquement pouvoir changer d'appareil. Soit dans la formule c'est compris, soit vous payez une option supplémentaire pour pouvoir une ou deux fois pendant ce parcours de forfait, pouvoir changer d'appareil. Donc ce sont des mécanismes qui existent en France ou en Allemagne, qu'on regarde ici aussi, pour voir s'il y a un intérêt pour le client, et on le voit quand même dans ces jeunes générations, de pouvoir au cours du temps changer plus rapidement d'appareil par ce que le dernier Samsung est sorti, le dernier iPhone sorti, ou à la fin de leur processus, de pouvoir renouveler automatiquement l'appareil.

Jeanne: Et du coup ce serait à la fin des 24 mois, les gens ne payeraient plus ce prix de base ... ?

Mr Vaderstraeten: En fait, aujourd'hui il y a un transfert de propriété. Aujourd'hui, vous sollicitez une offre conjointe, vous souscrivez une offre conjointe, vous avez un abonnement et un appareil, l'appareil vous appartient. Demain on pourrait très bien imaginer que l'appareil ne vous appartienne pas, c'est une location comme un décodeur, c'est le même principe, le décodeur de Proximus appartient à Proximus, et de dire : C'est plus à vous mais à la fin vous le rendez ou vous le rachetez, comme on voit pour les voitures, un renting financier, vous le gardez où vous le rendez et à ce moment-là, automatiquement vous en avez un autre. C'est aussi une formule qui est assez intéressante, ce n'est pas encore tout à fait encre sur le marché belge mais je pense que c'est en train d'évoluer dans ce sens-là.

Jeanne: Et alors ça ce serait pour tous les technophiles et les gens qui veulent vraiment être à la pointe de la technologie ?

Mr Vaderstraeten: Oui, les gens qui veulent suivre les dernières technologies, où les gens qui se disent: Après 1 an j'ai envie de changer d'appareil parce que je trouve que c'est chouette de changer.

Jeanne: Et alors quel type de consommateurs est-ce que croyez qu'il faudrait le plus cibler pour cette location ?

Mr Vaderstraeten: Dans un premier temps, je pense que c'est typiquement les millennials. Aujourd'hui on est très concernés, ici au sein de Proximus, par cette cible-là. On a annoncé un portefeuille spécifique destiné à cette génération-là qui s'appelle "épïc" qui est un forfait adapté à leurs besoins spécifiques. Maintenant avec un autre qui s'appelle "Epic Combo", qui est la combinaison mobile et fixe, dans le fixe ce qui les intéresse c'est qu'en gros l'utilisation de la tv linaire, comme on l'utilisait avant, c'est-à-dire : je regarde mon journal à 19h30 et puis après je regarde la télé, tout ça c'est balayé aujourd'hui. Je vois moi, j'ai deux adolescentes à la maison, elles regardent ce qu'elles veulent quand elles veulent, et c'est une fois Netflix, une fois YouTube... Donc l'utilisation a complètement changée. Je pense que si on veut intégrer ce genre de modèle dans ce genre d'offre je pense que ce sera la première cible.

Jeanne: Ok, et alors ce serait du coup les millennials. Et du côté plus âgé, la tranche au-dessus de trente ans vous ne voyez pas encore ?

Mr Vaderstraeten: De toute façon on l'ouvrirait à tous, je pense que l'idée c'est de l'ouvrir à tous mais la cible prioritaire selon moi c'est plutôt cette génération-là.

Jeanne: Quelles conditions est-ce que vous croyez devraient être nécessaires du côté Proximus, du côté des vendeurs, pour que ça fonctionne ce leasing ?

Mr. Vanderstraeten: C'est comme n'importe quels produits, d'abord bien le marketer, montrer les avantages client, et surtout, si le produit rencontre la demande du client, ça va se faire automatiquement. Je pense que comme d'habitude, si on identifie cela et s'il y a une vraie demande et que le produit qu'on met en place colle à cette demande, je pense que ça va se faire naturellement, le matching va se faire et c'est un produit qui peut devenir très rapidement très populaire.

Jeanne: Si les gens maintenant, les technophiles ou les millenials qui participent à la location, veulent un nouveau smartphone tous les ans, ce serait aussi bénéfique pour les entreprises ? Et qu'est-ce qu'elles feraient de ce smartphone après 1 an ?

Mr. Vanderstraeten: Après 1 ans, si nous on récupère l'appareil, il y a tout un marché de seconde main ou de trading qu'on pourrait utiliser. C'est ce qu'on fait déjà aujourd'hui, aujourd'hui on récupère toute une série d'appareils dans les Proximus Center qui sont, ce qu'on appelés « refurbished », donc c'est-à-dire qu'on les reconditionne ou quand ils ne sont plus reconditionnables, ils partent vers des sociétés spécialisées qui récupèrent l'ensemble des composants de l'appareil.

Jeanne: Comme Umicore et tout ça ?

Mr. Vanderstraeten: Exactement, donc il y a une partie des appareils qui retourne dans d'autres marchés. Avant on parlait beaucoup des marchés asiatiques et africains, tout c'est fini, aujourd'hui ces gens-là ont des appareils comme vous et moi. Donc ce qu'on récupère c'est la matière première de l'appareil ou alors se développe un marché de seconde main qui n'est pas très populaire ici en Belgique, c'est même pas 6 ou 7 % du marché belge. Il y a d'autres pays ou d'autres régions du monde où cet aspect de seconde main est beaucoup plus populaire et qui fonctionne très bien.

Jeanne: Ok, et alors est-ce que vous croyez que le leasing serait une bonne manière de garder tous les smartphones dans une loop ? Du coup faire une économie circulaire. Est-ce que vous croyez que le leasing sera assez gros dans la société pour permettre ça où ça ne serait pas le meilleur des moyens ?

Mr. Vanderstraeten: Je n'en sais rien, vous parlez de .. ?

Jeanne: Le fait qu'Apple reprenne les iPhones en fin de vie. La location permettrait déjà à toutes les entreprises de rassembler tous les smartphones et soit les recycler en batch ce qui coûterait très peut-être moins cher ?

Mr. Vanderstraeten: Ça oui, il y aura de toute façon une économie d'échelle. Aujourd'hui les gens gardent leurs appareils, les mettent dans un tiroir et puis après il les oublient où il se perdent où finalement il y en a même une partie qui se jette. À partir du moment où contractuellement vous êtes obligé de le ramener, évidemment ça va aider à récupérer en plus grand nombre et donc en recycler en plus grand nombre et donc de toute façon je pense qu'au niveau environnemental ce sera bien plus positif que ce qu'on vit aujourd'hui où il y a encore un certain nombre d'appareils, et à mon avis un nombre significatif d'appareils qui passent sous le radar.

Jeanne: Du coup, on parle environnemental: mise à part la reprise de smartphones en fin de vie, quel effet croyez-vous qu'aura la location sur l'environnement ?

Mr. Vanderstraeten: La location c'est surtout cet aspect-là. Donc sur l'usage il y a aucune différence entre la location et l'achat c'est juste qu'à un moment vous allez les récupérer. Je prends le même parallèle avec les décodeurs de Proximus, les décodeurs vous êtes censés les rentrer. Donc aujourd'hui il n'y a quasi plus de décodeurs qui terminent dans une déchetterie ou dans une brocante ou dans un fossé quelque part. Pourquoi ? Parce que les gens savent qu'ils sont pénalisés s'ils ne ramènent pas les appareils. Soit ils les déposent au parc à container ou bien ils les renvoient ici, chez Proximus. Et d'ailleurs quand vous changez de décodeur on vous demande de ramener l'ancien. Donc les batteries et tous les composants sont récupérés à 100 %.

Jeanne: Mais si on regarde ce qui se passe maintenant avec les leasing, les gens sont peut-être moins respectueux avec leur voitures. Est-ce que vous croyez qu'il y aura un effet similaire sur les smartphones avec la location ?

Mr. Vanderstraeten: Alors ça, oui et non. On s'arrangera toujours pour que les contrats soient faits de telle manière que c'est comme quand vous prenez une voiture de location en vacances, quand vous la rapportez il y a de toute façon un contrôle. Donc on a une certaine expérience chez nous par rapport à ça. On a ce qu'on appelle la formule "temporary device" ou appareil temporaire. Donc imaginez que vous voulez faire réparer votre appareil ici, pendant le temps de réparation on va vous donner un autre appareil. On vous donne aujourd'hui un Samsung A5 si c'est un Android, ou un iPhone SE si c'est un iPhone, et donc pendant le temps de la réparation, ou pendant le temps où on a volé votre appareil, on vous donne un appareil temporaire. Donc là il y a un contrat qui spécifie les normes dans lesquelles on reprend l'appareil après. Si, effectivement, l'appareil revient dans un état déplorable, vous est facturés €150 je pense pour les dégâts occasionnés à l'appareil. Dans ce genre de formule je pense que soit il y aura des formules dans lesquelles vous prenez l'appareil et vous prenez le risque de le rapporter cassé et d'être pénalisé, ou bien vous prenez la formule "plus" dans laquelle il y a une assurance qui couvre tout, et nous on fournit ce genre d'assurance aussi, où là vous avez une assurance et quand vous rendrez l'appareil, à peu près tout sera couvert en omnium et donc ce sera un coût supplémentaire par rapport à la location habituelle.

Jeanne: Et alors, quand on regarde au niveau des leasings, on voit que ça pousse un peu à la surconsommation. Les gens voudront, grâce à la dernière voiture qu'ils ont eue, ils voudront avoir de nouveau, pour la prochaine, la dernière voiture, le dernier modèle. Est-ce que vous ne croyez pas qu'il y aura de nouveau un cercle vicieux comme ça si on commence avec la location de smartphone. Que les gens voudront tout le temps avoir le dernier ?

Mr. Vanderstraeten: Je ne sais pas. Une fois que les gens ont trouvés leur bonheur avec un appareil, souvent ils le gardent plus longtemps. Donc il y aura un effet amplificateur certainement pour une partie des clients parce qu'ils se disent : j'ai payé, je veux avoir le dernier. Et puis il ne faut pas oublier qu'il y a aussi en effet d'inertie où vous avez toutes vos applications, vous connaissez bien votre appareil et donc vous êtes content de garder votre appareil. Donc il peut y avoir un léger effet accélérateur mais je ne crois pas que ça va être plus que... Le geek qui veut son appareil, il va le revendre sur internet, le donner à son copain où le revendre à son copain et il va quand même s'acheter le dernier. Je ne pense pas que ça va beaucoup amplifier ce phénomène-là.

Jeanne: Ok, du coup aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur paye donc uniquement pour l'utilisation du bien. Des exemples pourraient être le Zipcar, DriveNow et tout ça.

Jeanne: Imaginez un modèle où le consommateur paye uniquement par minute d'utilisation du smartphone. Du coup, le smartphone serait donné pour un prix minime ou pas de prix au consommateur, et lui payerait vraiment par utilisation du smartphone, par déverrouillage. Que pensez-vous d'un système comme ça ?

Mr. Vanderstraeten: Je pense que pour quelqu'un qui a un usage régulier et permanent de son appareil, je ne vois pas très bien l'intérêt. Par contre, si quelqu'un arrive à l'étranger et veut bénéficier d'un appareil pendant un certain temps avec une carte locale, pourquoi pas. Mais vous, si vous utilisez 24 heures sur 24 votre appareil, une sorte de location par minute ça me paraît très compliqué. Pour un usage régulier je ne vois pas très bien l'intérêt, c'est pas comme une trottinette délockée, c'est quand même pas le même usage. Un smartphone c'est un usage régulier et permanent. Vous voulez tout le temps être joignable, tout le temps pouvoir utiliser votre appareil.

Jeanne: Du coup, si on voit comme frein l'usage des gens qui l'utilisent beaucoup trop et qui ne voudraient du coup pas payer par minute, pourquoi est-ce que ce type de service-là ne serait pas disponible pour des gens plus âgés qui l'utilisent beaucoup moins ? Ça ne serait pas possible non plus ?

Mr. Vanderstraeten: C'est bizarre parce que un téléphone vous devez l'avoir connecté en permanence ou en tout cas disponible en permanence. Une personne âgée, s'il se passe quelque chose vous avez besoin de votre appareil pour téléphoner. Si son fils ou sa fille a besoin de rentrer en contact avec la personne, vous avez besoin de l'avoir tout le temps. Donc si vous vous dites : moi, je vais louer, parce qu'en fait c'est ça, vous désactivez un appareil pendant 1h, très bien et après pendant les heures suivantes vous n'êtes plus joignables, vous n'êtes plus connecté ? Ça fait un peu bizarre. Ce qu'on pourrait faire éventuellement c'est imaginer que vous ayez un usage par exemple en semaine d'un appareil un peu particulier, je prends un plombier ou un ouvrier qui aurait un appareil "ruggedized" ou un petit appareil parce qu'il sait qu'il va le casser. Et puis le weekend il veut un iPhone parce qu'il sort avec son iPhone. À la rigueur il pourrait louer l'iPhone pendant un week-end, mais pas à la minute, je ne vois pas l'intérêt d'avoir ce type de location.

Jeanne: Du coup, louer par exemple un iPhone pendant un weekend c'est quelque chose que Proximus ferait dans le futur ?

Mr. Vanderstraeten: On pourrait le faire. Comme s'il avait besoin d'une Playstation parce qu'il a envie de jouer à la Playstation avec ses copains où ses gamins, mais qu'il n'a pas besoin d'une Playstation en permanence, il pourrait louer une PlayStation pendant une semaine où pendant 2 jours. Ça je pense que ce serait utile. Ou à l'inverse, il va skier et il a peur d'abîmer son iPhone, il va louer un appareil qui est anti-choc ou style GoPro et comme ça il part une semaine avec son appareil qui résiste à la neige, à la pluie, au vent et tout ce que vous voulez, pour ne pas abîmer son iPhone.

Jeanne: Et là du coup le embedded Sim pourrait servir ?

Mr. Vanderstraeten: Le MBD va aider, aujourd'hui j'ai ça ici, j'ai une carte duo donc ce sont deux cartes Sim sauf que les deux appareils ne peuvent pas être activés en même temps. J'ai un appareil que j'utilise ici et quand j'ai besoin de ce genre d'usage j'éteins celui-ci et je rallume l'autre et voilà. Mais ce sera plus facile évidemment quand on aura la embedded Sim, ça c'est sûr.

Jeanne: Alors du coup maintenant on va passer au dernier modèle économique. Imaginez un système où le consommateur paie un montant mensuel fixe et en échange de ça il a la garantie d'être en état de communiquer tout le temps. Du coup, il reçoit le smartphone, donc l'objet, et toute consommation téléphonique, data, sms et tout ça, dans ce prix mensuel. Il recevrait aussi tout un service après-vente et ce serait un pack mensuel. Qu'est-ce que vous pensez d'un modèle comme ça ?

Mr. Vanderstraeten: Ça existe déjà, peut-être pas sur le marché résidentiel mais ça existe déjà pour le marché business. On a ce qu'on appelle le "Engage Pack". Le "Engage Pack" c'est pour soit des commerçants ou même des indépendants, soit des grosses entreprises. Vous payez un montant mensuel dans lequel tout est compris. Donc vous avez évidemment vos communications qui sont souvent illimitées, donc communication data, sms illimités, vous avez l'appareil qui est donc compris, avec un service de remplacement : il est cassé, il est abîmé, on va le chercher à la maison et on vous en donne un nouveau. Et puis après on a encore un service après-vente ou une assurance ou que sais-je, ça existe. La question c'est, évidemment pour un indépendant ou pour une grosse société, ce sont quand même des engagements qui sont plus élevés que les €19, €39 que vous pouvez payer par mois, mais c'est une sorte de "peace of mind". En gros on s'occupe de tout pour vous et vous avez, comme une bagnole de leasing aujourd'hui, moi j'ai une voiture de société, si demain elle tombe en panne j'appelle le dépanneur et le dépanneur vient et s'il faut la remplacer on la remplace. Vous voyez ce que je veux dire, c'est vraiment cette idée de : on s'occupe de tout pour vous. Donc ça existe, la question c'est : comment est-ce qu'on transpose ça aux clients résidentiels. C'est possible mais alors avec des engagements prix qui sont plus élevés. Et surtout, comment est-ce qu'on le valorise ? Je pense que pour un indépendant c'est crucial, si le gars ne peut plus téléphoner il perd ses clients, c'est comme ligne fixe, s'il perd sa ligne fixe il faut absolument que dans l'heure ce soit réparé, c'est le même principe. Maintenant, quand monsieur et madame tout le monde perd son appareil et qu'il n'est pas disponible pendant 1h, il va peut-être pas le valoriser au même prix. Donc il va peut-être se dire : mon appareil a cassé, tant pis, je l'envoie à la réparation et en attendant je m'achète un 3310 ou j'ai encore un vieil appareil qui traîne et c'est bon. Voilà, donc ça existe déjà sauf que c'est beaucoup plus ciblé vers les clients business que les clients résidentiels.

Jeanne: Du coup vous ne voyez pas d'autres consommateurs, mise à part tous les professionnels, qui auraient besoin de pouvoir communiquer à tout moment ?

Mr. Vanderstraeten: Si, tout le monde a besoin de communiquer aujourd'hui, tout le monde a besoin de communiquer en permanence. La question c'est : quel prix ils sont prêts à payer pour être disponible ou joignable en permanence. C'est juste une question de sensibilité de prix et on voit que pour un certain nombre de la population, le gars dit : écoute voilà, si j'ai perdu ma carte Sim ou si jamais je ne suis pas joignable pendant une journée, tant pis.

Jeanne: Du coup ça ne serait pas un plan court terme d'aller passer tout ce système-là aux personnes non-professionnelles ?

Mr. Vanderstraeten: Ce serait une valeur ajoutée, c'est un élément sur lequel on pourrait nous jouer en disant : chez Proximus, quoi qu'il arrive vous êtes servi. Mais derrière il y a un investissement de notre part qu'il faut rentabiliser. Le fait d'aller chercher l'appareil, le renvoyer, d'assurer la continuité du business, tout ça a un coût. La question c'est : quelle est la sensibilité du client pour payer pour ce service-là. Et aujourd'hui dans le marché résidentiel je pense que c'est encore un peu cher.

Jeanne: Du coup en général si vous comparez la location ou tout se pack, dans le milieu non-professionnel ce serait plus la location qui a un avenir imminent ?

Mr. Vanderstraeten: Je pense que la location sera peut-être plus facile.

Jeanne: Ok, ça répond déjà à beaucoup de mes questions. Je ne savais pas que ça existait déjà pour tous les professionnels. Maintenant, les gens qui travaillent par exemple chez Nokia, je parlais à quelqu'un qui travaille chez Nokia et qui me disait que son GSM, dès qu'il était cassé était remplacé, c'est déjà fait pour tous les employés où ce n'est que dans certains secteurs ?

Mr. Vanderstraeten: Ici, le pack dont je vous ai parlé tout à l'heure, évidemment nous on l'a ici en interne mais c'est valable dans plein de grosses boîtes. Si je prends par exemple la dernière offre qu'on a dû répondre pour la Communauté Européenne, c'est typiquement ça. Donc avec la Communauté européenne, dans n'importe quel cas, le gars fait tomber son iPhone, le casse, le perd... Dans les 2 heures on doit pouvoir remplacer son appareil : connectivité et hardware.

Jeanne: Donc c'est une chose qu'on vous demande de plus en plus ?

Mr. Vanderstraeten: Oui, bien sûr. C'est un niveau d'exigence qui était avant limité à certains secteurs et qui maintenant s'étend à tout le monde. Les gens attendent ça.

Jeanne: Et du coup, de nouveau, niveau environnemental, pour ce pack-là, est-ce que vous voyez quand même des effets assez néfastes que ça pourrait avoir ?

Mr. Vanderstraeten: Non parce que au niveau environnemental je pense que c'est parfois aussi une fausse idée. Pour les entreprises qui ont ce qu'on appelle un fleet manager où qui ont un process mis en place, il y a quand même un système de récupération des appareils qui est assez performant. Eux n'ont vraiment aucun intérêt, et nous non plus, à laisser traîner des appareils dans la nature. Donc ils ont un process en interne qui est très calé, tu dois téléphoner à ce numéro-là où tu dois l'amener à la permanence, le gars va prendre son appareil, faire les opérations et ça part. Même chose dans les Proximus Center. Quelqu'un dit : je voudrais faire réparer mon appareil, on fait un devis, le gars reçoit son devis. Il accepte ou pas. S'il n'accepte pas, son appareil va dans un bac bleu chez nous. Ce bac bleu va à Courcelles qui est notre plateforme logistique, là on va vérifier si l'appareil est réparable ou pas et ce qu'on peut en faire. Si on peut rien faire, les appareils sont mis dans des grands stocks et puis il y a une société qui vient, qui les récupère et qui recycle les appareils. Donc c'est assez imperméable, il y a déjà depuis très longtemps un process de recyclage qui en tout cas pour les appareils fonctionne très bien. N'oublie pas on a encore Bebat et Recupel qui sont les taxes qu'on inflige à nos clients, qui quelque part aussi nous obligent à faire ce genre de process. Et c'est valable pour les appareils comme pour les machines à laver et autres.

Jeanne: Oui, mais alors on a fait plusieurs interviews avec des consommateurs à qui on parlait du Take-Back Agreement. Donc les boîtes reprennent le smartphone en fin de vie pour faire par

exemple une promotion sur le prochain. Beaucoup des consommateurs pensent que, c'est une espèce d'offre promotionnelle où les boîtes grâce à ça ont des consommateurs qui reviennent chez eux, mais que ces smartphones ne sont pas réutilisés parce qu'il y a très peu dans un smartphone qu'on peut réutiliser.

Mr. Vanderstraeten: Non, en tout cas nous on ne fait pas de refurbish. Les appareils qu'on récupère, on ne les réinjecte pas dans le circuit. Donc les appareils, la plupart des gens les gardent, pour la plupart de nos clients aujourd'hui la location n'est pas encore bien ancrée dans les mœurs, mais donc la plupart des gens gardent leur appareil, mais ceux qu'on récupère, on ne fait pas de refurbish, en tout cas pas nous. Comme on n'achète pas de refurbish sur le marché belge, les appareils repartent ailleurs mais en tout cas pas sur le marché belge.

Jeanne: Mais donc ils sont bien recyclés ?

Mr. Vanderstraeten: Ils sont bien recyclés.

Jeanne: Parce que j'ai l'impression qu'il y a très peu, à part je crois la carte verte où tout ce qui est 4G, là il y a beaucoup de métaux précieux, mais pour le reste, je ne sais pas s'il y a énormément à recycler ?

Mr. Vanderstraeten: Il y a une centaine de composants qu'on peut recycler dans les appareils et si un jour vous avez l'occasion on peut une fois aller vous inviter à Courcelle pour voir comment ça se passe. Ils sont complètement démontés, ils récupèrent quasi 95 % de l'ensemble des composants. Il y a très peu qui reste au final.

Jeanne: Ok, c'est bon à savoir, je croyais que le coût de démontage était trop élevé et du coup ces parties-là étaient jetées.

Mr. Vanderstraeten: Non, non. Peut-être qu'il y a une partie où ils se disent qu'ils sont vraiment trop vieux ou trop complexes ou il n'y a pas assez et alors ils sont broyés et récupérés mais tout ça se fait dans le respect des règles environnementales. Ce n'est pas, surtout pas chez Proximus, c'est pas un petit ferrailleur local à qui on donne les appareils. Il y a une vraie volonté ici dans l'entreprise de se montrer de plus en plus verts. On a une armée de juriste et de types du procurement qui ne font que ça. Ça j'ai assez peu de doutes qu'au niveau device il y a des éléments là-dedans qui se perdent.

Jeanne: Ok, c'est bon à savoir. Je crois que j'ai fait le tour de mes questions. Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter en général que vous n'avez pas su dire ?

Mr. Vanderstraeten: Non, cette histoire de location ça fait longtemps que ça trotte, ce n'est pas quelque chose de neuf. Jusqu'à présent on a pas encore senti le besoin, on l'a identifié mais on n'a pas encore une demande. Aujourd'hui, ce qui attire les gens c'est le prix rabaisé de l'appareil. Vous avez un S10, vous le mettez à €99 à la place de €799 et les gens se disent qu'ils font une bonne affaire alors qu'en fait, il faut peut-être faire les calculs, oui il y a un bénéfice client mais le bénéfice du client est variable et il dépend un peu de ce que nous on veut mettre en promotion. Au final le client paye son appareil. À la fin du cycle de ces 24 mois il garde son appareil. Ce n'est pas encore le rush. Quand on a commencé à discuter de ça c'était il y a 3, 4 ans je pense. On avait déjà imaginé que cette année-ci, ou déjà fin de l'année passée on aurait dû basculer dans ce principe de location ou de reprise anticipée ou de flexibilité. Finalement on ne l'a pas encore fait, ni nous, ni les autres, donc ni Orange, ni Télénét. Quand on était encore

en contact régulier avec Vodafone, Vodafone l'avait fait en Allemagne et ça ne concernait en fait qu'une tranche de personnes plutôt aisées qui voulaient vraiment toujours avoir le dernier appareil. Ce n'est pas tout à fait ce que nous on voulait. Nous c'est plutôt du côté millennials avec ce changement de mentalité où il y a un ce concern en disant : la possession n'est plus l'objectif ultime et si je peux avoir cette flexibilité je suis content. Et, comme vous l'avez souligné à maintes reprises, le côté environnemental est une autre chose, en disant : c'est bien mieux de louer et de maîtriser le processus de récupération des appareils que de laisser des appareils dans la nature.

Jeanne: Oui, et alors j'ai oublié de vous demander mais vous parliez de ce prix de location. C'est sûr que les gens payent le prix plein à la fin. Je parlais a pas mal de consommateurs qui me disaient que la location, ou l'abonnement, ce n'était pas spécialement quelque chose vers lequel ils voulaient aller, parce qu'ils sentaient, en faisant rapidement le calcul, qu'ils payaient souvent plus que ce qu'il aurait payé de base. Et puis je parlais à des gens moins aisés, avec des revenus plus bas qui me disaient qu'ils trouvaient ça génial parce que c'était un prix fixe, mensuel et il savaient ce qui sortait de leur compte. Est-ce que croyez que ce sera du coup une location plus axée sur les gens à revenu faible ou pas du tout ?

Mr. Vanderstraeten: En tout cas, ce qui est clair c'est que aujourd'hui, on a une expérience de plusieurs années sur les offres conjointes et ça a permis (c'était une barrière de prix), à une personne qui avant ne pouvait pas se payer ce genre d'appareil, de se le payer. Maintenant, avec l'effet pervers de ça aussi ça fait que les "bad debts" vont exploser. Donc ça veut dire que des gens s'engagent parce que la seule chose qui les attire c'est l'appareil : "Je veux le dernier iPhone, je veux le dernier Samsung", et puis après il signent un contrat, ils ne regardent pas en petites lettres ou en lettres moyennes, on va dire ça comme ça, qu'ils doivent payer non seulement l'abonnement pour pouvoir bénéficier de la connectivité et des communications, mais ils doivent payer aussi pendant 24 mois l'appareil. Un certain moment, parfois c'est trop lourd, donc c'est plus possible. Ou alors ce qui se passe c'est qu'un jour après l'appareil ils le cassent et ils doivent continuer à payer pendant les 23 mois qui suivent l'appareil s'ils n'ont pas pris d'assurance. Pour la location ça ne changera rien. Ceux qui sont plus aisés continueront à s'offrir le dernier gadget parce que : "money is not an issue" et je peux aujourd'hui payer €799 ou €1000 pour un appareil, ou €2020 pour le prochain pliable de Samsung, les autres continueront à se trouver le meilleur plan possible pour s'offrir le plus bel objet avec le moins d'investissement possible. Les promos qu'on fait, quand je dis « nous » je parle d'Orange et les autres, ça permet parfois de gagner jusqu'à €100 de bénéfice. Si l'appareil vaut €800, au final, avec la location ou l'offre conjointe, vous aurez payé €700 au lieu de €800.

Jeanne: Mais avec un abonnement du coup plus cher ?

Mr. Vanderstraeten: Pas toujours, pas forcément. Parce que ça aussi, on donne maintenant la possibilité au client de s'offrir l'appareil avec n'importe quelle combinaison d'abonnement. Ça peut être un petit engagement avec un appareil cher, avant ce n'était pas possible. Maintenant on a ouvert ça parce qu'on se rend compte que même des gens qui ont un revenu modeste et qui veulent un engagement modeste, veulent quand même avoir un appareil cher, où l'inverse.

Jeanne: Génial, je crois que j'ai toute mes informations.

Mr. Vanderstraeten: Mais non, avec plaisir.

Jeanne: Un tout grand merci, ça m'aide vraiment bien. Personne ne m'avait mentionné avant que ce pack existait au niveau professionnel.

Mr. Vanderstraeten: C'est quelque chose qu'on ne pousse pas du côté résidentiel, ça n'existe que du côté professionnel et le professionnel c'est vraiment ce qu'il cherche, il cherche à avoir tout compris.

Appendix 27: Interview expert 3: Olivier de Groote

Auriane : Bonjour Monsieur, un tout grand merci pour le temps que vous prenez pour nous aider dans la recherche de notre mémoire.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec vous des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones pourraient fournir et j'aimerais avoir votre avis d'expert sur ces modèles.

Auriane: Dans votre interview vous parlez de deux systèmes beyond insurance qui a proposé service adjacent au service ou produit des entreprises même et de exponential insurance qui selon vous est un écosystème qui se forme avec différents acteurs. Est-ce que vous pensez qu'un de ces deux modèles pourrait être appliqué aux smartphones?

Mr. de Groote: Oui certainement. En fait ça s'adapte à toutes les industries. Je crois qu'on va vivre de plus en plus dans un monde extrêmement connecté. On le voit déjà depuis 10 ans. Spécialement votre génération qui est connecté toute la journée. Je crois que ce phénomène va s'amplifier. Non seulement les humains s'interconnectent mais aussi la data. Tout est en train de s'interconnecter. C'est aussi quelque part une bonne idée. On est de plus en plus dans une économie de partage. Dans laquelle on va de plus en plus partager tout. Même s'il y a toute une série de régulation et autres pour quand même essayer de respecter un petit peu la vie privée. Donc cette connectivité va s'appliquer à tous les marchés et tous les secteurs d'activité. Les secteurs d'activité vont être intéressés de se différencier au travers des offres beaucoup plus proche du client et beaucoup plus riche en termes de ce qu'elle apporte. En fait si vous voyez tous les produits et services si vous voyez la durée de vie d'un produit et service, tous les produits et services passent par la création d'un produit ou d'un service ensuite il arrive à maturité en terme de qualité, et puis un moment il y a l'obsolescence et l'obsolescence programmée qui fait qu'à un moment donné le consommateur qui est toujours à consommateur impatient qui veut toujours avoir plus à un moment donné il n'est pas très heureux avec ce qu'il reçoit aujourd'hui. Par exemple la voiture il y a 80 ans les gens trouvaient ça exceptionnel la voiture et si elle tombait en panne ce n'était pas très grave. Aujourd'hui si jamais votre voiture tombe en panne 2 fois et ben vous changez de voiture. Et vous ne ferez plus du tout confiance à cette marque-là. Pour le dire autrement, le standard de qualité et le standard d'exigence du consommateur évolue de façon très très forte et continuellement et en fait grâce à la technologie et à l'inter connectivité. On va vers ce qu'on appelle aujourd'hui un Blue Ocean c'est-à-dire que grâce à tout cela les entreprises peuvent t'offrir des services infiniment plus connectés.

Auriane: Ça c'est la partie connectée. Quand vous parlez de obsolescence programmée est-ce que vous que as a service pourrait prolonger la durée de vie et donc limité l'obsolescence programmée?

Mr. de Groote: Les avis sont divisés quant à l'obsolescence programmée. Il y a des gens qui pensent que tout simplement et moi j'en fais un peu partie, tout simplement un moment donné les gens ne sont plus satisfaits et suffisamment heureux d'un produit ou d'un service ils veulent donc plus. Il y en a d'autres qui voient un peu un grand complot des entreprises qui sont sûrs qu'à un moment donné le produit va perdre de sa valeur en termes de qualité ou en termes de fonctionnalités et que grâce à ça les gens vont devoir en racheter un. Donc ça crée de la demande. Moi je suis plutôt la théorie à l'obsolescence est dû au changement de souhaits du client.

Auriane: Moi je vais vous parler de trois modèles maintenant d'une typologie écrite par Tukker et qu'on a essayé d'appliquer au smartphone. Le premier modèle c'est le leasing de téléphone.

Mr. de Groote: Je pense que c'est une bonne idée mais il faut voir la différence entre le B2C et le B2B. Certainement je pense dans le B2B, ça peut certainement avoir du sens. Chez Deloitte actuellement on les achète. Maintenant peut-être qu'un jour ça va arriver. Je crois que on ne le ferait jamais pour des raisons financières. Parce que *in fine* contrairement aux voitures, les iPhones c'est cher et ce n'est pas cher mais comparer aux objets qu'on lease aujourd'hui ce n'est pas cher. Ce n'est pas le prix d'une voiture, ce n'est pas le prix d'un immeuble. Je ne sais pas si je me mettrai dans une complexité comme ça sauf si ça devient plus facile en termes de maintenance en matière de contrôle et cetera. Et alors pour le B2C, je pense que c'est une question de positionnement du prix. Si jamais le prix est attractif et de nouveau s'il y a du service en plus c'est à dire si j'ai un problème on le remplace, à ce moment-là voir ça pourrait avoir un intérêt. Maintenant moi il y a un truc que je ne comprends pas dans le monde des mobiles, c'est que de plus en plus si vous le perdez, vous êtes mort. Tout mon information est là-dessus, les BMW maintenant on les ouvre avec notre smartphone il y a plus de clé moi j'ouvre ma chambre d'hôtel avec mon smartphone et j'ai tout toute mon pratique sur mon iPhone. Le smartphone devient donc un outil fondamental de la vie. Si je le perds c'est la catastrophe. Et donc je ne comprends pas comment ça se fait qu'il n'y ait pas encore quelqu'un qui est mis une offre sur le marché une forme d'assurance où c'est un écosystème dans lequel vous devez avoir un assureur, un distributeur d'iPhone, et un fournisseur de Cloud. Et donc on paye l'assurance et si jamais vous perdez votre iPhone vous êtes assuré et dans les 24 heures où que vous soyez dans le monde on vous livre un iPhone avec toute l'information qu'il y avait sur votre ancien téléphone juste avant que vous l'ayez perdu.

Auriane: Je crois que le premier frein pour ça c'est que toutes les informations sont stockées sur le hardware du téléphone.

Mr. de Groote: Mais donc pour répondre à ta question est-ce que ça pourrait être intéressant de faire du leasing. Je crois oui mais je pense que le leasing n'est que une des fonctionnalités, il y a un éléphant beaucoup plus gros dans la pièce et c'est ce besoin-là auquel il faut répondre. Donc pour moi leasing oui mais c'est un by product.

Auriane: Est-ce que vous des freins légaux sociétaux économiques qui pourrait limiter l'implémentation du leasing?

Mr. de Groote: Je pense que le leasing par définition ce sont des plus courte durée de vie et j'ai observé ça aussi dans le secteur automobile, le leasing à tendance à accélérer le consumérisme. Et donc je trouve ça un peu en opposition avec la thèse environnementale. Donc si on veut il répondre il faut moins consommer. Alors là on va arriver au sujet extrêmement douloureux qui celui de la croissance. Il va falloir accepter à un moment donné qu'on ne peut plus croître. Donc

je trouve que le leasing ça a plutôt tendance à accroître le consumérisme et donc c'est plutôt en opposition par rapport à votre thèse.

Auriane: Nous on avait opté pour le leasing parce que ça permettait une certaine circularité du produit aujourd'hui. Aujourd'hui énormément de téléphone fini dans les tiroirs et du coup ne rentre pas dans le circuit de la recyclabilité et du reconditionnement et donc on se disait que le leasing pouvait peut-être pallier à ce problème-là.

Mr. de Groote: Ok mais alors il faut voir ce que le producteur en fait. Et alors là on peut réparer les téléphones les envoyer en Afrique ou en refaire et les envoyer.

Auriane: Nous on a aussi pensé à un autre modèle pay-per-minute. Que pensez-vous de la viabilité économique de ce modèle?

Mr. de Groote: Je suis un peu réticent parce que je pense qu'on va dans le sens contraire. Beaucoup plus dans des modèles simples prévisible. Je crois que les gens n'aiment pas l'insécurité et donc si jamais je ne contrôle pas je vais payer très cher. Si on me vole mon téléphone là c'est la cata. Alors il y a peut-être un petit segment de clients qui se dit moi au moins cher au mieux. Donc si je ne téléphone pas c'est zéro. Mais je pense que le marché est très limité et que le marché n'est pas vraiment dans l'air du temps. Du côté client je crois que le marché est très faible et du côté fournisseur je pense qu'on n'est pas rentable.

Auriane: Notre dernier modèle économique on l'a baptisé communication-as-a-service, c'est-à-dire faire du leasing mets fournir surtout un service télécommunication. On voudrait donc offrir des services intégrés couvert pour tout réparation service après-vente tout inclus.

Mr. de Groote: C'est là qu'il faut aller je pense parce que par exemple moi j'avais un provider il me donne un téléphone récent et une sécurité totale sur la sauvegarde des données. Moi une fois j'ai perdu un iPhone et j'avais un an de photos dedans que j'ai perdues. Ce n'est pas terrible. Au plus le système est simple au mieux c'est. Et donc le fait que l'entreprise ait pensé à un modèle pour le client où toutes les infos, toutes les notes, tous les contacts sont continuellement dans le Cloud et donc clairement séparer la protection des données du device et donc assurer toujours la disponibilité à 100 % dans un délai imparti très court. Donc pour réaliser ça vous aurez besoin d'un vendeur de téléphone, un opérateur télécom, qui est aussi un opérateur de Cloud, un assureur parce qu'il y a une dimension assurance. Et donc que vous soyez au fin fond de l'Afrique votre téléphone meurt et ben il faudrait qu'on un coup de téléphone un truc simple à un numéro idéalement Proximus. Ça reste quand même le point d'ancrage, qui doit leader l'écosystème. Il ne faut pas que tout le monde soit leader de l'écosystème selon nous il faut laisser l'acteur qui a le plus de valeur ajoutée et qui a en contact le plus fort d'un point de vue brand avec le client. Dans ce cas si ça ne sera pas l'assurance pour les téléphones ce sera plutôt l'opérateur téléphonique. Lui c'est son core business et lui avec l'écosystème qu'il a autour de lui, donc moi en tant que client j'ai un numéro le plus simple possible s'il m'arrive quelque chose j'appelle Proximus et Proximus me donne ça peut être en fonction des pays un nouveau téléphone en 3h en Belgique 24 heures en Europe et 3 jours en dehors. Mais il y a une garantie que très vite j'aurais un nouvel iPhone fully loaded.

Auriane: Et vous n'avez pas peur que ça coûte un bras pour le consommateur?

Mr. de Groote: Non parce que il faut bien distinguer deux choses: Il faut bien distinguer la dimension assurance ou là vous pourriez dire c'est mon iPhone ou ce n'est pas mon iPhone. Donc Proximus fait le Cloud, et l'assureur fait en sorte que si jamais je perds mon iPhone on

me livre le nouveau, chargé par Proximus ça c'est la première option. Ensuite la deuxième, j'achète un moyen de communication et tous les 2 ans on me donne un nouvel iPhone. Dans le premier cas c'est moi qui achète un iPhone et une fois qu'il est foutu je change mais je crois plus dans le deuxième modèle qui est votre modèle leasing dans lequel tous les deux ans ou x ans, je reçois un nouvel iPhone. Et là si c'est l'économie circulaire c'est très bien, si Proximus sait les recaser c'est d'autant mieux.

Auriane: Cela voudrait dire que tout le monde est exactement le même téléphone? Ou bien est-ce que vous adapteriez le modèle du téléphone au client?

Mr. de Groote: Ici tout le monde a le même iPhone.

Auriane: Donc vous partez du principe que tout le monde a les mêmes besoins du coup?

Mr. de Groote: Ça dépend si tu fais du B2B, tu as fait des contrats. Par exemple si Deloitte dit "j'aimerais avoir un téléphone un peu plus comme si pour les associés ou un peu plus comme ça pour les petits nouveaux", ok mais le prix sera probablement un peu différent. Il y a une valeur dans la simplification. On a eu toute une discussion en interne ici. On se dit est-ce que les iPhones c'est que pour les associés ? On avait commencé avec ça. C'était trop compliqué on a dit un iPhone pour tout le monde et hop emballé c'est pesé.

Auriane: Nous on a parlé quand même avec beaucoup de consommateurs qui ont des profils différents, et ils n'ont pas les mêmes besoins. Il y a des gens qui disent moi j'ai eu un iPhone 3 jusqu'à l'année dernière et ça me convenait tout à fait.

Mr. de Groote: Oui mais vous pourriez très bien si vous allez dans ce modèle de leasing dire voilà j'ai 3 produits avec 3 gammes à chaque fois de téléphone: un iPhone, un Samsung, un Huawei et je sais pas tout quoi.

Peut-être que Proximus aura une capacité d'achat et donc un pouvoir de négociation en amont si il achète 50 000 iPhones plutôt que 10 000 et donc à un moment le propre le prix va réduire. Donc pour 80 € on aura un iPhone X tout ça doit être simulé. Maintenant sur le point des besoins, je ne suis pas si convaincu j'ai quand même l'impression qu'aujourd'hui avec l'iPhone tout le monde est content. Alors oui il y a le un peu plus grand le un peu plus petit mais à un moment donné c'est une stratégie commerciale. Moi je croirai plus dans une boîte qui prend un modèle d'iPhone, un contrat et le plus efficace possible et donc il s'axerait sur la qualité de l'ensemble du process et sur le convenance pour le consommateur.

Auriane: En B2B je suis tout à fait d'accord avec vous, en B2C, je suis moins convaincue.

Mr. de Groote: Moi je vois bien madame tout le monde et ben je sais Proximus tous les deux on a un nouvel iPhone à l'accès de ses données via le Cloud. Elle a toujours un téléphone vraiment up-to-date qu'elle reçoit par la poste où elle va le chercher à un pick-up point je trouve ça réaliste.

Auriane: Ok très bien. Et alors du coup la notion de propriété ici on l'a plus sauf si on décide qu'on achète le téléphone... Et selon vous le client il est prêt pour ça?

Mr. de Groote: Il faut tester le truc mais je crois. Je ne suis pas sûr vu que les iPhones ça ne dure pas si longtemps que ça en termes de pérennité, je ne suis pas certain que les gens s'attachent à leur smartphone. Pense que les gens s'attachent *au contenu* qu'il y a sur leur smartphone. Et vous vous êtes attachés à votre iPhone en tant que consommateur?

Auriane: Techniquement non. C'est vrai que les gens, de ce que nous avons reçu comme feedback de nos interviews, les gens sont plutôt attachés au contenu. Ceux qui ont payé plein pot sont aussi attachés à l'objet. Les jeunes par exemple c'est le reflet de plusieurs mois de travail, de petits jobs donc ils y sont plus attachés.

Mr. de Groote: Non ça je reconnais. Est-ce que c'est toujours le cas, une fois qu'il est un peu cabossé?

Auriane: Ça je ne sais pas. Dans le cas de la plupart des interviewes c'est ce que représente le téléphone plutôt que l'objet en soi auquel ils sont émotionnellement attaché...

Mr. de Groote: Je pense que c'est un bon point et qu'il faut tester ça. Mais bon les gens qui serait intéressé par ce full service c'est comme dans tous c'est plutôt les clients un peu aisés. C'est pas des clients qui sont hyper attentif au fait que ça coûte 2 € de plus ou de moins.

Auriane: Donc selon vous communication as a service adresse au client aisé qui a un revenu stable...

Mr. de Groote: Oui et je dirais même plutôt communication and connectivity as a service.

Auriane: Oui oui c'est une bonne idée.

Mr. de Groote: Tout dépend évidemment de ce qu'il y a derrière le mot communication mais il faut qu'il inclut la dimension communication et connectivité selon moi.

Auriane: Donc selon vous ce dernier modèle c'est l'avenir c'est vraiment que ça pourrait marcher?

Mr. de Groote: Ah oui je suis certain que ça va être indispensable sur le marché.

Auriane: Et vous n'avez pas peur exemple que la prime sur le prix client la prime de réparation et tout va trop s'élever...? Il n'y a pas beaucoup de gens qui cassent leur téléphone et quand ça arrive c'est pas tous les jours, ça reste exceptionnel... Vous n'avez pas peur que ça se répercute de manière trop importante sur le prix du client ?

Mr. de Groote: Ça vraiment c'est un calcul actuariel. Un moment donné vous prenez votre table de risque et si sur une population de 1000 y en a deux qui cassent leur GSM vous savez exactement combien vous devez prévoir en termes de prime de risque. Ça c'est vraiment le métier d'assureur. Mais c'est une bonne question parce que si un moment donné vous vendez ça à un urluberlu qui va taper son voisin avec...

Auriane: Voilà comment est-ce que vous garantissez que les gens traitent leurs téléphones un minimum correctement?

Mr. de Groote: Je pense que vous pouvez le dire dans une clause contractuelle "si vous avez plus de 2 sinistres en 1 ans venez plus couvert". Nous ici on a donné des iPhones aux gens. On avait quelques spécialistes pour les péter tout le temps et on a dit un moment donné « à la deuxième réparation c'est vous qui payez ». Et puis tout d'un coup les sinistres ont chuté. On peut mettre des franchises aussi: si vous regardez votre smartphone on vous le remplace mais vous payer 50 €. Maintenant vous savez comment ça marche il faut un bon produit et un bon prix mais il faut aussi à un moment donné des mécanismes qui poussent les volumes ça c'est très bien avec le B2B. Vous savez il y a des standards qui s'installent, si on commence à faire

ça et que les jeunes en discute avec leurs copains et les concurrents se rendre compte qu'on a fera ça mais ils vont se sentir aussi forcer entre guillemets de suivre la démarche. Et donc toutes les autres boîtes vont se dire à un moment donné "tiens ce n'est pas con ce qu'ils font chez Deloitte". Si en plus tu as peut-être environnement friendly etc. Jusqu'à ce que vous arriviez à une masse, à une wave qui adopte le système.

Auriane: Et vous n'avez pas peur qu'avec communication as a service, vous dit de changer tous les 3 ans, on arrive à l'effet inverse...? Est-ce que vous pensez caisse que ce modèle va promouvoir la robustesse des téléphones?

Mr. de Groote: Non. La robustesse des téléphones c'est Apple c'est une boîte mondiale qui gère ça. Et il dit gagne clairement est-ce que leurs iPhones ne durent pas trop longtemps, ne soient pas trop solides. Est-ce que c'est de l'obsolescence programmée où est-ce tout simplement c'est une optimisation du prix qualité? Souvent ils sont construits dans les pays... par exemple je crois peut-être que les iPhones tiendraient mieux s'ils étaient construits en Allemagne, je n'en sais rien. Donc, non je ne pense pas, je pense que ça c'est un problème de fond. Il y a certains secteurs d'activité où je ne sais pas s'il y a de l'obsolescence programmée mais où il n'y a pas suffisamment d'attention à une pérennité à long terme du produit. Regardez les voitures : honnêtement c'est le leasing qui a créé à un moment donné cette logique de de changer de voiture tous les 3 ans. Honnêtement les voitures après 3 ans elles sont nickel. Et moi le premier je me dis "oh je changerai peut-être bien" et puis je me dis elle est encore beaucoup de valeur c'est le moment de la revendre. Et pourquoi est-ce que le secteur automobile chute maintenant, c'est exactement pour ça. Les gens avec les nouvelles législations sont complètement paumés et donc il y a un tassement de la demande surtout le secteur qui est en train de prendre l'eau.

Auriane: Est-ce que vous pression que le consommateur cherche le durable?

Mr. de Groote: Non je ne pense pas. Je pense qu'il cherche très fort le confort et le convenance, c'est pour le moment. Je pense qu'il n'y a personne qui se pose la question au moment d'acheter son iPhone "est-ce que mon iPhone va durer plus ou moins longtemps qu'un autre truc qui existe". Non je ne pense pas. Je pense que c'est très fort du hype pour le moment...

Auriane: Et même la nouvelle génération ? Parce que j'ai interviewer des consommateurs et 3 sur 10 m'ont dit évaluer la chaîne de valeur et de production et de l'impact environnemental de la marque avant de choisir leur téléphone. Du coup moi j'ai quand même l'impression qu'il y a une tendance après c'est mon feeling, c'est vous l'expert pour ça que je vous demande votre avis (rires).

Mr. de Groote: Je ne sais pas mais il est clair qu'il y a une tendance de fond en terme de conscientisation du consommateur et de la planète chez les jeunes pas du tout chez les vieux. Chez les jeunes les gens sont à un moment donné beaucoup plus attentif aux choses. Que ce soit pour la nourriture ce qu'ils vont acheter en vrac oui il y a sûrement des gens qui regardent la chaîne de valeur mais je crains que ça reste quand même très limité.

Auriane: Et vous ne croyez pas que ce seront les consommateurs de demain ces gens-là?

Mr. de Groote: J'espère. Mais j'ai un doute. Toi tu crois que c'est le consommateur de demain?

Auriane: Moi personnellement je le pense.

Mr. de Groote: Après ce serait une très bonne nouvelle si c'était le cas.

Auriane: C'est intéressant de savoir que pour vous qui êtes au cœur de l'économie maintenant et ben là ce n'est pas spécialement la priorité.

Mr. de Groote: Mais je reconnais la tendance et le mouvement c'est juste que je n'ai jamais rencontré quelqu'un qui a acheté un iPhone et qui regardait dans quelle mesure il était environment friendly. Par contre ça j'en suis convaincu c'est que de plus en plus les entreprises vont considérer ça comme un facteur important. Et donc c'est une tendance de fond et les entreprises vont être obligées ou s'obliger à devenir beaucoup plus environment friendly, CSR et tout ça.

Auriane: Et vous pensez que ces entreprises sont intimement convaincues ou fond ça plus pour leur image?

Mr. de Groote: Les deux. Je pense que les entreprises sont convaincues que c'est important et je pense que les entreprises qui veulent être pérennes sont convaincues que si elles ne le font pas elles seront moins bien acceptées et vont donc le ressentir négativement. Après analyser la chaîne de valeur je pense qu'il y en a que c'est quand même pousser un peu loin pour la plupart des gens.

Auriane : Et bien on arrive au terme du temps imparti. Avez-vous quelque chose d'autre à ajouter ?

Mr. De Groote : Non, je ne pense pas.

Auriane : et bien un grand merci pour votre temps !

Appendix 28: Interview expert 4: Guillaume de Foestraets

Jeanne: Bonjour Guillaume, un tout grand merci pour le temps que tu prends pour nous aider dans la recherche de notre mémoire.

Concrètement, je suis là aujourd'hui pour discuter avec toi des différents modes de vente et d'utilisation de smartphones. Pour ce faire, je vais parler des multitudes de services que les entreprises de smartphones pourraient fournir aux consommateurs et j'aimerais avoir ton avis d'expert sur ces modèles.

Jeanne: Que penses-tu que les consommateurs font en général lorsque leur smartphone est défectueux ?

Mr. De Foestraets: A mon avis tu en as certains qui vont le mettre sur le côté et juste en acheter un nouveau, mais à mon avis ils vont d'abord commencer par regarder la garantie, si jamais c'est dans les deux ans alors ils vont aller le rapporter au magasin et si c'est plus dans les deux ans ils vont juste laisser tomber et en racheter un nouveau, à mon avis c'est ce que les gens font.

Jeanne: Qu'est-ce qui, selon toi, pourrait pousser les consommateurs à adopter un comportement différent en cas de smartphone défectueux ?

Mr. De Foestraets: Je crois qu'il y a déjà des services qui permettent de reprendre un téléphone même s'il est cassé, pour en racheter un nouveau, mais ça ne change pas le comportement ça parce qu'ils vont être plus poussé à l'achat peut être mais pas spécialement.

Jeanne: Du coup est-ce qu'il y a quelque chose qu'on pourrait faire pour que les gens ne jettent pas leur smartphone à la poubelle dès qu'il y a quelque chose de cassé ?

Mr. De Foestraets: Il y a les endroits où tu peux réparer ton téléphone gratuitement, ces espèces de Fablab, les communes organisent ça et tu peux apporter n'importe quel équipement électronique, puis tu peux te le faire réparer par des bénévoles. C'est de plus en plus à la mode, c'est le genre de truc où tu peux amener n'importe quoi. Après, réparer un téléphone c'est pas ce qu'il y a de plus évident. Cela évite donc de jeter le truc. Je n'ai pas vraiment d'autre idée là-dessus.

Jeanne: Penses-tu qu'un bon service de réparation de smartphone est un facteur important pour le consommateur d'aujourd'hui et de demain ?

Mr. De Foestraets: oui je pense bien oui. Il faut que ce soit fait rapidement ou bien ils donnent des téléphones de remplacement. Les gens ils veulent aller vite parce que ça l'es embête quand ils n'ont pas de téléphone.

Jeanne: Penses-tu que tous les producteurs devraient fournir un service de réparation plus efficace et facile ?

Mr. De Foestraets: Moi j'ai dû réparer qu'une fois un équipement électronique chez Samsung, en envoyant un téléphone en garantie, et il est juste revenu sans être réparé donc je crois qu'il y a encore moyen d'être amélioré.

Jeanne Est-ce que tu penses qu'il y aurait de la demande réelle pour ce service ?)

Mr. De Foestraets: Oui, je pense bien, surtout pour les écrans. Parce que les gens en général ont mis beaucoup de sous dans leur téléphone et ils sont quand même chauds de ne pas devoir payer 25% ou même voire plus du prix pour pouvoir le réparer.

Jeanne : En relation avec la réparation des smartphones, il est démontré que plus un smartphone est facile à démonter, plus il sera facile et peu cher à réparer.

Mr. De Foestraets: Oui, il y a un smartphone comme ça, avec des blocs.

Jeanne: Exactement, et une technique qui favorise le désassemblage du smartphone est bien de le fabriquer sous forme de blocs facilement démontables et remplaçables. Ces smartphones sont dits "modulaires".

Jeanne: Selon toi, en plus de sa capacité à être réparé facilement, que peut apporter ce format de téléphone au consommateur par rapport aux smartphones classiques ?

Mr. De Foestraets: A partir du moment où tu peux le customiser aussi peut être. Assembler des blocs de différentes qualités pour avoir un prix différent de smartphones. Admettons que tu puisses avoir un capteur en plus de température que tu puisses plugger dedans, ou alors il y a un gars qui n'a pas du tout envie de ça et il peut rien mettre et mettre un module vide qui coûte moins cher. Maintenant, le truc des modules, il faut voir comment c'est implémenté parce que les connecteurs ce n'est pas quelque chose qui résiste pendant très longtemps. Donc il n'y a rien

de mieux que d'avoir tout en un morceau au niveau de la durée de vie car les connecteurs ça rouille.

Jeanne: Si tu es capable de changer quelques modules ça n'irait pas non plus? Si tu changes les modules qui eux sont cassés après trois ans par un nouveau.

Mr. De Foestraets: A partir du moment où tu n'es pas capable de fabriquer le module en tant que tel bien, pour qu'il dure longtemps, je ne vois pas pourquoi le connecteur tiendrait plus longtemps. Ça veut dire que tu design de la merde mais tu te dis que les gens vont le changer.

Jeanne: Mais est-ce que ça ne permettrait pas au gens de ne changer qu'une partie de leur smartphone?

Mr. De Foestraets: Je me demande quelles sont les parties qui cassent le plus souvent. Parce que si c'est juste l'écran, l'écran est souvent un module, fait d'un connecteur qui le connecte à la carte centrale, donc la ça se remplace déjà maintenant comme un module. Mais splitter le téléphone en pleins de petits modules je ne sais pas si c'est idéal.

Jeanne: Penses-tu que le consommateur est déjà prêt à se tourner vers ce type de téléphone?

Mr. De Foestraets: Ça dépend quelle classe tu vises.

Jeanne: Oui, mais est-ce que tu vois des gens qui seraient plus enclins?

Mr. De Foestraets: Personnellement je n'irais pas vers ce genre de téléphone parce que selon moi ça tiendra moins bien. Pour les autres je ne sais pas.

Jeanne: Imagines-tu des effets pervers que le remplacement des modules des smartphones modulaires pourraient engendrer ?

Mr. De Foestraets: Qu'est-ce qu'il y aurait d'autre...? Les gens vont peut-être plus souvent remplacer alors que parfois ils auraient pu se passer de ce remplacement. Si tu as juste un capteur de température qui casse sur ton téléphone, peut-être que les gens vont plus vite remplacer en se disant que c'est fait en deux secondes, plutôt qu'un gars qui va continuer à l'utiliser tout en se disant je n'en ai pas besoin en fait, c'est pas grave. Du coup le gars va peut-être faire plus de déchet en le remplaçant.

Jeanne: Pourquoi, selon toi, le smartphone modulaire, se développant depuis 2011, n'a-t-il pas encore connu de gros succès ?

Mr. De Foestraets: Parce qu'il y a qu'un fabricant ?

Jeanne: Il y en a plusieurs. Le Fairphone est le plus connu et sinon il y en a des autres qui n'ont pas eu de gros succès.

Mr. De Foestraets: J'ai l'impression qu'ils se battent contre des énormes sociétés aussi. Samsung, Apple, tout leur marketing et tous les ingénieurs derrière. Pour moi c'est juste une question de financement.

Jeanne: Comment les entreprises pourraient améliorer ce type de smartphone pour le rendre plus attirant ?

Mr. De Foestraets: Le faire fabriquer par Apple et par Samsung.

Jeanne: Pourriez-vous commenter cette phrase : « Les vieux smartphones sont voués à terminer à la décharge ».

Mr. De Foestraets: C'est qui qui dit ça, c'est une personne et tu dois commenter l'idée ?

Jeanne: C'est juste quelqu'un qui te dit ça maintenant, qu'est-ce que tu en penses ?

Mr. De Foestraets: J'ai l'impression que c'est général pour l'électronique, parce que ça évolue tellement. C'est obligatoire que tout termine à la décharge parce que l'électronique évolue x2 tous les 18 mois. C'est la loi de Moore. Et donc d'office que si le temps passe tu vas avoir l'électronique qui va devenir mieux et donc je ne vois pas pourquoi tu garderais l'ancien alors que tu peux avoir mieux pour le même prix. Tu peux dire que la puissance de calcul de l'électronique double tous les 18 mois ou alors tu peux te dire que pour la même chose, 18 mois plus tard je l'aurai à moitié prix. C'est dans les deux sens que tu dois le voir.

Jeanne: Connais-tu d'autres options de fin-de-vie que tu trouverais mieux ?

Mr. De Foestraets: Je pense qu'il y a des métaux rares qu'ils essayent de recycler. Le recyclage pour toi c'est la même chose que la décharge ?

Jeanne: Non, pour la décharge tu mets le smartphone à la poubelle et t'en fais rien.

Mr. De Foestraets: Alors oui, le recyclage il y a quand même des métaux rares là-dedans, genre du germanium et des trucs comme ça, particulièrement dans des smartphones parce que ce sont des métaux que tu mets dans la partie 3G, 4G: la chip. Je pense que ceux-là il y a déjà moyen de les recycler. Sinon peut être dans les écrans aussi il y a des métaux précieux, je ne sais pas trop.

Jeanne: Du coup comme fin de vie tu verrais recycler, désassembler...

Mr. De Foestraets: Oui, avec Umicore peut être ?

Jeanne: Que penses-tu des offres des entreprises qui proposent de reprendre le smartphone en échange d'une réduction sur le prochain achat (appelé take-back agreement)?

Mr. De Foestraets: Reprendre cassé ou ...?

Jeanne: Toute sorte, même cassés et non-fonctionnels.

Mr. De Foestraets: A mon avis c'est mieux parce que les gens auront tendance peut être à jeter le smartphone dans un endroit qui sera pas idéal au niveau recyclage. Par exemple, les gens vont peut-être bêtement le jeter dans la poubelle normale, alors que si jamais tu fais un circuit où il y a une collecte vraiment de tous les téléphones, tu vas pouvoir les traiter en batch et pas devoir commencer à trier les poubelles pour en extraire des téléphones.

Jeanne: Qu'est-ce qui est fait avec les smartphones récupérés par les entreprises selon toi?

Mr. De Foestraets: Si c'est l'opérateur alors selon moi c'est même pas eux qui font ça, donc ils le filent à une autre qui est spécialisée là-dedans. Ceux qui reçoivent ça ils doivent retirer le plastique et ne garder que la carte électronique sur laquelle il y a de la valeur.

Jeanne: Ok, et tout le reste va à la poubelle du coup?

Mr. De Foestraets: Oui, pour moi le plastique et tout ce qu'il y a autour de la coque ça dégage. D'ailleurs je me demande même s'ils gardent la carte verte. Ils vont prendre tous les composants électroniques qu'il y a dessus. Je ne sais pas si tu as déjà vu l'intérieur d'un smartphone ? C'est une carte verte avec tous des petits composants dessus et ces composants comme le processeur par exemple, c'est ça qu'ils vont à mon avis enlever. Parce que la carte verte ça ne vaut rien ce truc-là.

Jeanne: Donc tu crois vraiment que si on te reprends ton smartphone, ils vont le désassembler et en faire quelque chose ?

Mr. De Foestraets: A mon avis, oui. Mais tout comme pour le smartphone, c'est la même chose avec n'importe quel composant électronique que tu pourrais aller rendre. C'est le même traitement que tu ferais pour un ordinateur portable que pour le smartphone.

Jeanne: Penses-tu que la notion de propriété (au sens légal du terme) est considérable et importante pour le consommateur dans le cas des smartphones ? Trouvent-ils donc important de le posséder et que ce soit à eux ?

Mr. De Foestraets: Moi je ne pense pas, j'ai pas l'impression. Ici, ce n'est pas mon téléphone, c'est le téléphone de ma boîte et j'imagine que quand je pars je dois le rendre, et ça ne me dérange pas et ça fait deux ans que je l'ai.

Jeanne: Donc tu penses que l'intimité des données sur ton téléphone ça ne joue pas de rôle ?

Mr. De Foestraets: Non, ça, ça m'est égal. Par contre j'avais un pote, Aurian de Villenfagne qui était chez ING où là son téléphone était déjà beaucoup plus bloqué et monitoré par la boîte et donc là peut-être que c'est un peu gênant parce que tu peux pas installer n'importe quelle application comme tu travailles dans une banque. Du coup c'est un peu embêtant parce que tu as un peu l'intrusion de la banque sur ton téléphone et tu ne peux pas faire ça que tu veux. Donc là ça te rappelle peut-être que ce n'est pas ton téléphone.

Jeanne: Est-ce que selon toi le leasing de smartphones est un modèle économiquement viable ou est-il voué à être un échec ?

Mr. De Foestraets: Non moi je pense que ça va parce que ici c'est un leasing le mien.

Jeanne: Pourquoi ? Quels sont les avantages et inconvénients ?

Mr. De Foestraets: Parce que ça m'est égal de posséder ce téléphone parce que dans deux ans ou dans trois ans il ne sera plus à jour. Si je devais posséder quelque chose c'est parce que je le vois à long terme. Ici, ce téléphone va vite être démodé.

Jeanne: Quel profil de consommateur que ce soit professionnel ou pas serait le plus intéressé par le leasing ?

Mr. De Foestraets: La personne qui aime bien changer souvent de téléphone. La personne qui n'aime pas prendre de risque parce que j'imagine qu'il y a des assurances et des choses comme ça en plus. Le gars qui se le fait voler souvent.

Jeanne: Donc quelqu'un qui ne fait pas trop attention ?

Mr. De Foestraets: Quelqu'un qui ne fait pas trop attention, quelqu'un qui n'a pas trop envie de s'en soucier. Les gens qui ont moins de sous aussi j'imagine parce que tu ne dois pas mettre €600 en un coup. Bon après il y a aussi moyen de prendre à crédit.

Jeanne: Quelles conditions devraient être respectées pour que le leasing soit bénéfique pour l'entreprise ?

Mr. De Foestraets: Celle qui propose le service ?

Jeanne: Oui.

Mr. De Foestraets: Ca c'est évidemment éviter que les gens en abusent. Parce que quelqu'un qui fait exprès de se faire voler son téléphone ou le trafic... J'avais vu un article là-dessus, sur les sociétés qui proposent des assurances pour les téléphones et Test-Achat avait analysé leurs contrats et tous leurs contrats étaient illégaux par rapport à ce qu'ils faisaient. Parce que j'ai l'impression que si jamais ils faisaient un contrat légal, ce genre de boîtes ne pourraient pas exister parce que les gens en abuseraient.

Jeanne: Donc il devrait il y avoir une clause bien faite ?

Mr. De Foestraets: Oui, mais donc c'est difficile parce que les gens peuvent très vite dire: je me le suis fait voler. Et en fait ce smartphone va être revendu.

Jeanne: Tu parlais des gens qui aimeraient bien la location comme des gens qui aiment bien changer.

Mr. De Foestraets: Oui, j'ai l'impression que tu peux faire pas mal le lien avec les voitures de leasing. Les gens en général ils ne veulent pas se soucier d'avoir comme frais les réparations, que tout soit pris en charge, que tous les trois ou quatre ans tu en aies un nouvelle... J'ai l'impression que ça pourrait être corrélé avec les téléphones.

Jeanne: Oui, mais alors la grosse différence serait le prix.

Mr. De Foestraets: Oui, il faudrait voir si tu peux aussi défiscaliser ce genre de trucs, mettre des avantages au niveau fiscal comme dans les boîtes, les boîtes ont des avantages à prendre des voitures de société, peut être que pour les téléphones il y a moyen de justifier aussi la même chose au niveau législatif. Parce que c'est tout autant utile qu'une voiture.

Jeanne: Oui, et du coup tu disais que c'était pas mal pour les gens qui voulaient changer souvent de smartphone, disons qu'avec le principe de location, les gens peuvent changer tous les ans,

est-ce que ce serait viable pour une reprise et qu'est-ce qu'ils feraient de ce smartphone après un an ?

Mr. De Foestraets: Je pense qu'il y a moyen de les revendre, les refurbish (reconditionner), il y a des gens qui sont prêts à acheter ceux-là j'imagine.

Jeanne: Oui, du coup ça créerait un marché de seconde main ?

Mr. De Foestraets: Oui.

Jeanne: Qu'en est-il du transfert de données d'un smartphone à un autre au niveau du consommateur ?

Mr. De Foestraets: Ca c'est vraiment easy avec le compte Google ou Apple, les deux ont vraiment un truc intégré.

Jeanne: Pensez-vous que le leasing, comparativement au take-back agreement, est un moyen effectif et efficace de garder des smartphones dans une loop (économie circulaire) ?

Mr. De Foestraets: À mon avis il y a peu à recycler dans un téléphone. Je pense que ça ne doit pas être très clean. Tu vas devoir recycler peut-être 1000 smartphone pour en avoir un, je ne connais pas les ratios, mais j'imagine que ça doit être beaucoup le nombre de smartphone que tu dois recycler pour en avoir un nouveau.

jeanne: Du coup ce ne serait pas avantageux niveau coût ?

Mr. De Foestraets: Je ne connais pas les chiffres mais je me dirais que ça ne doit pas être vraiment très avantageux.

Jeanne: Que penses-tu de l'effet environnemental d'un modèle de leasing de smartphone ?

Mr. De Foestraets: Ça pousserait à la consommation, très fort, si les gens se disent qu'ils peuvent changer tous les 3 ans.

Jeanne: Aujourd'hui, énormément de biens sont disponibles sous forme de service, le consommateur payant uniquement pour son utilisation. Des exemples de biens payés à l'utilisation peuvent être trouvés dans les moyens de transport tel que les Zipcar ou encore les trottinettes en libre-service.

Jeanne: Imagine un modèle similaire où les consommateurs paient par minute d'utilisation de leur smartphone. Penses-tu que ce système de « payer par utilisation » fonctionnerait auprès du consommateur ? Pourquoi ?

Mr. De Foestraets: Non, je ne crois pas, parce que les gens ne se rendent pas compte du nombre de minutes qu'ils utilisent par mois leur téléphone, c'est énorme, c'est plus que ce qu'ils ne pensent, et du coup ça les énerverait encore plus de devoir payer par minute. Je pense que les gens ne réalisent pas le nombre de minutes. Ça n'empêche que tu peux faire un prix plus faible par minute mais je ne pense pas que les gens (sont prêts).

Jeanne: Si tu penses à des gens de différentes classes, différents âges etc. Pour toi il n'y aurait aucun target qui fonctionne ?

Mr. De Foestraets: peut-être les vieux parce qu'ils sont moins attirés par tout ce qui prend du temps sur un smartphone comme Instagram, Facebook et tout ça.

Jeanne: Penses-tu que ce type d'offre serait avantageux et viable pour les entreprises (Nokia) ? Pourquoi ?

Mr. De Foestraets: C'est quand même chaud. Est-ce que ce serait par minutes ou par Mega Byte? Je ne sais pas comment tu le ferais.

Jeanne: Soit ce sera l'opérateur et alors ce serait par minute d'utilisation de soit data, sms et tout ça. Soit ce serait quelque chose d'implémenté sur ton GSM qui à chaque déverrouillage calculerait une minute d'utilisation. Est-ce que ce serait viable au niveau des smartphone et au niveau de ce que les gens penseraient si leurs smartphones étaient tellement calculés.

Mr. De Foestraets: Non, je serais plus pour le modèle de l'utilisation en data et sms et temps d'appel. Le truc en minutes c'est abusé, mais c'est vrai que c'est normal d'y penser aussi.

Jeanne: C'est abusé parce que les gens passent trop de temps dessus ou parce que vraiment ce serait une attaque à l'intimité des gens ?

Mr. De Foestraets: C'est plus par rapport à l'intimité je pense et aussi le fait de pouvoir utiliser quelque chose sans devoir réfléchir qu'un compteur est en train de tourner. C'est trop personnel comme objet pour avoir un compteur dessus j'ai l'impression.

Jeanne: Imagine que nous vous proposons de passer à un système où le consommateur paie un montant mensuel fixe en échange de la garantie qu'il est en état de communiquer tout le temps. Il recevrait donc l'outil nécessaire pour la communication (le smartphone) et sa consommation téléphonique (data, appels sms) ainsi qu'un service après-vente optimal avec réparation, téléphone de rechange pendant le temps de réparation etc. inclus. Que penses-tu de ce modèle ?

Mr. De Foestraets: Ça c'est bien, particulièrement pour les gens dans le monde professionnel je pense. Les gens qui n'ont vraiment pas de temps à perdre à avoir un téléphone qui lâche ou bien de ne plus être capable de communiquer. J'imagine alors que tu dois ajouter la possibilité de pouvoir rapidement transférer les données vers l'autre téléphone.

Jeanne: Quelles conditions devraient être respectées pour que le consommateur se tourne vers ce type d'offre? Quels services/possibilités devraient être inclus dans ce type d'offre pour qu'elle soit intéressante pour le consommateur ?

Mr. De Foestraets: Je pense que si jamais tu es capable de garantir que le gars va être capable de communiquer tout le temps et récupérer un téléphone dans l'heure ou dans les 2 heures, je pense que c'est bon. Ou alors une garantie que le téléphone va être disponible dans un certain temps. Parce que c'est surtout l'objet physique qui va être difficile à lui redonner, à moins que ce soit le gars qui doit venir le chercher, mais c'est surtout cette durée-là et la quantité de temps qu'il va devoir passer à s'en occuper pour en récupérer un nouveau. Ça doit être un système facile.

Jeanne: Donc toute responsabilité doit être dans les mains de l'entreprise ?

Mr. De Foestraets: Oui.

Jeanne: Quels consommateurs seraient selon vous le plus intéressés par ce genre d'offre ? Pourquoi ?

Mr. De Foestraets: Je penserais au gars qui a des hautes responsabilités dans des entreprises, que ce soit dans une start-up ou dans une grande entreprise. Sinon, des gens pour qui le travail c'est leur téléphone comme des sales. Et au niveau non professionnel : des gens accros. Si ce n'est pas du professionnel, je ne pense pas qu'il y ait vraiment des gens qui soient contraints par être tout le temps capable de communiquer. Des bloggeurs peut-être ?

Jeanne: Ok, ce serait donc selon toi principalement dans le professionnel ?

Mr. De Foestraets: Oui.

Jeanne: Que gagnerait une entreprise (comme Nokia) à proposer ce type de service « Communication as a Service » ?

Mr. De Foestraets: Il faut voir quelle est la stratégie de la boîte, de se dire: Est-ce notre business c'est de vendre des téléphones où c'est de vendre tous les services autour ? J'ai l'impression que c'est plus quelque chose qui devrait être fait par une boîte externe que par un constructeur de téléphone. Ça c'est plus au niveau stratégie.

Jeanne: Comme boîte externe tu verrais une boîte qui lie smartphone et opérateur ?

Mr. De Foestraets: Oui, c'est ça. Nous on est une boîte qui fait de l'électronique, on ne va pas commencer à fournir des services comme ça.

Jeanne: Donc tu ne verrais pas une joint-venture ou quelque chose comme ça entre Apple qui va se mettre avec Base. Tu verrais plus une tierce entreprise ?

Mr. De Foestraets: Oui, j'ai l'impression qu'il faut plus se focaliser sur son business parce que c'est quand même un truc assez risqué j'ai l'impression, ici c'est pas ton core business, je le ferais pas. Et puis aussi, avantage c'est que si la boîte n'est pas spécifique à une entreprise, si elle est externe à Nokia par exemple, elle peut se permettre de mettre en concurrence les différents fabricants de téléphones et les différents opérateurs. D'un côté, si la boîte appartient à Nokia, elle aura des prix réduits aussi mais ce sera que du Nokia.

Jeanne: Que dirais-tu si Nokia se lançait dans ce type de service et payait ton smartphone et ta communication en pack mensuel ? Est-ce que tu crois que c'est quelque chose que les employés aimeraient bien ?

Mr. De Foestraets: Oui, je pense bien, ça, ça marcherait bien je pense. C'est dans l'avantage de la boîte aussi d'avoir des employés qui sont capables de communiquer tout le temps parce que ça leur coûte des sous aussi quand un VP n'est pas capable de communiquer.

Jeanne: En quoi est-ce que tu verrais une différence avec ton deal actuel ?

Mr. De Foestraets: Moi honnêtement je ne pense pas parce que tout est payé par ma boîte pour l'instant: mon abonnement, tout est financé et illimité dans le monde et le téléphone si jamais il casse, je le rends et ils m'en donnent un nouveau.

Jeanne: Donc la différence serait selon toi plus pour les boîtes que pour les employés ?

Mr. De Foestraets: Oui, je pense bien. J'ai l'impression que si jamais moi ça casse, mon téléphone, que je vais le rendre et que ce sera géré par quelque chose d'interne à la boîte, il y a quelqu'un dans un département qui va devoir s'en occuper. Peut-être que si ce genre de boîte voit le jour, les grosses entreprises vont pouvoir externaliser tout ce traitement via cette boîte.

Jeanne: Oui, du coup pour ton smartphone maintenant tout est résolu par une boîte interne comme l'IT ?

Mr. De Foestraets: Oui, peut-être que c'est sous-traité quelque part, mais il peut y avoir quelque chose fait en externe.

Jeanne: Penses-tu que ce format de service téléphone pourrait-être l'avenir de l'industrie de la télécommunication ? Pourquoi (pas) ?

Mr. De Foestraets: Moi je pense bien, surtout dans le professionnel.

Jeanne: Top, on a parlé de plein de service différents, de quelque chose de léger comme réparer ton smartphone à un service extrême où tu payes pour la communication. Est-ce que tu as encore quelque chose à ajouter auquel tu penses, que tu n'as pas su dire plus tôt ?

Mr. De Foestraets: Je ne vois pas en instantané, je pense que j'ai tout dit au fur et à mesure.

Jeanne: Génial, merci beaucoup !

