

3. Annexe 3 : Guide d'entretien

demander préalablement l'enregistrement de la conversation

Bonjour ! Je me présente, Collu Laura, étudiante en dernière année de master en Sciences de Gestion avec option Marketing à l'UCLouvain Fucam Mons. Je me permets aujourd'hui de prendre un peu de votre temps afin de vous poser quelques questions qui me seront utiles à la réalisation de mon mémoire de fin d'études. Au travers de celui-ci je souhaiterais étudier le comportement du consommateur et en particulier lorsqu'il utilise des applications mobiles. Cet entretien durera environ 30 minutes. Si je vous demande votre accord pour enregistrer notre conversation, c'est tout simplement par question de facilité pour moi. Dans tous les cas, celle-ci ne sera communiquée qu'à mon professeur, de manière anonyme, et je vous en garantis donc la confidentialité.

Thème 1 : Profil

- Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? Votre nom, âge, profession et composition de votre ménage.
- Quels sont vos centres d'intérêt ? Qu'est ce qui est important dans votre vie ?
- Que faites-vous durant vos temps libres ?

Thème 2 : Réseaux sociaux et influenceurs

- Êtes-vous inscrit(e) sur des réseaux sociaux ?
 - o Si oui, lesquels ?
 - Depuis combien de temps êtes-vous inscrit(e) sur ces réseaux sociaux ?
 - o Si non, pourquoi ? *Et tourner les questions suivantes sous la forme : que pensez-vous que les autres font sur les réseaux sociaux ?*
- Les utilisez-vous de la même manière ? Quelle est votre activité sur chacun de ces réseaux sociaux ?
 - o Les utilisez-vous pour garder le contact avec vos proches ?
 - o Vous arrive-t-il d'y rechercher de l'information sur un thème précis ?

- Si oui :
 - Quel(s) thème(s) précisément ?
 - Comment procédez-vous lorsque vous recherchez de l'information sur les réseaux sociaux ?
 - Est-ce que cette recherche d'information est parfois relative à un produit/service qui mènera à une décision d'achat ?
 - Si oui, procédez-vous toujours de cette manière ? C'est-à-dire, avant de réaliser un achat, recherchez-vous toujours de l'information sur les réseaux sociaux ? Ou utilisez-vous d'autres canaux ? Comment procédez-vous ? Expliquez.
 - * Votre réponse à cette question est-elle affectée par la période de confinement que nous venons de traverser ? Est-ce que vous agissiez de la même manière avant la crise du corona virus ? Expliquez.
 - Si non, lorsque vous souhaitez obtenir des informations sur un produit que vous aimeriez acheter, comment procédez-vous ? Autrement dit, via quels canaux recherchez-vous généralement de l'information (*magasins physiques, en ligne, réseaux sociaux, avis des proches, smartphone, bouche à oreille...*) et comment procédez-vous (comparaison de produits ou non) ? Expliquez.
 - * *idem*
- Si non :
 - Pourquoi ?
 - Sur quels types de thèmes pensez-vous que les réseaux sociaux pourraient vous apporter des informations utiles ?
 - Pensez-vous que les réseaux sociaux pourraient être une source d'information sur des produits/services et pourraient être utiles dans la prise de décision d'achat des individus ?
 - Si vous n'utilisez pas les réseaux sociaux, vers quels canaux vous dirigez-vous lorsque vous souhaitez obtenir des informations sur un produit que vous aimeriez acheter ?

- Vous arrive-t-il d'utiliser les canaux suivants : magasins physiques, en ligne, réseaux sociaux, smartphone, bouche à oreille ?
 - Comment procédez-vous (comparaison de produits ou non) ? Expliquez.
 - Avez-vous toujours procédé de cette manière ? Votre réponse à cette question est-elle affectée par la période de confinement que nous venons de traverser ? Expliquez.
 - Vous arrive-t-il de rechercher de l'inspiration sur les réseaux sociaux ?
 - Si oui :
 - Quel type d'inspiration ? Et sur quels réseaux ?
 - Est-ce du contenu en lien avec la mode, les voyages, le sport, la cuisine, ... ?
 - Si vous recherchez de l'inspiration mode, vers quel réseau social vous tournerez-vous davantage ?
 - Lorsque vous recherchez de l'inspiration sur les réseaux sociaux, comment vous y prenez-vous ? Autrement dit, de quelle manière y trouvez-vous de l'inspiration ? Expliquez.
 - Si non :
 - Pensez-vous que les réseaux sociaux pourraient inspirer d'autres utilisateurs ?
 - Pour quels types de contenus précisément ? Et sur quel réseau ? Citez-moi un exemple.
 - Selon vous, quel réseau social se prêterait le mieux pour rechercher de l'inspiration mode ?
- Suivez-vous des influenceurs ?
- Si oui :
 - Lesquels ? Dans quels domaines sont-ils spécialisés ?
 - Pourquoi suivez-vous ces influenceurs ?
 - Vous arrive-t-il de vous faire influencer par les recommandations de ces influenceurs ? Comment ? Êtes-vous déjà passé(e) à l'achat à la suite d'une recommandation d'influenceur ?

- Si oui :
 - Pour quels types de produits/services ?
 - Lorsqu'un article recommandé par un influenceur vous plaît, comment vous y prenez-vous ?
 - Vous arrive-t-il de passer directement par le lien partagé par celui-ci pour l'acheter ?
 - À quelle fréquence vous faites-vous influencer par ces personnes ?
 - Quels sont les éléments propres aux influenceurs qui vous incitent finalement à passer à l'achat ?
 - Sa notoriété, sa sympathie, son style, sa manière de communiquer avec sa communauté, le fait qu'il suive les tendances, le fait que vous ayez l'impression qu'il vous ressemble d'une certaine manière, ... ?
- Si non :
 - Pouvez-vous me dire par qui ou quoi vos achats sont-ils influencés ?
 - Pensez-vous que certaines personnes pourraient guider leurs décisions d'achats sur base des recommandations des influenceurs ? Pouvez-vous me citer un exemple ?
 - Selon vous, quels sont les éléments qui incitent les internautes à effectuer un achat à la suite d'une recommandation d'un influenceur ?
- Si non :
 - Pourquoi ?
 - Même si vous ne suivez pas d'influenceurs, vous est-il déjà arrivé de consulter le contenu d'un de ceux-ci ?
 - Si oui :
 - Quel était son domaine d'activité ?
 - Qu'en avez-vous pensé ?
 - Avez-vous été influencé(e) par ses recommandations ?
 - Si oui, cette influence a-t-elle mené à l'achat ?

- Si non :
 - Que pensez-vous des recommandations effectuées par les influenceurs ?
 - Pensez-vous qu'elles peuvent influencer certaines personnes ? Expliquez.
- De manière générale et surtout en dehors du confinement, comment se passe le shopping pour vous ?
 - Quelle est votre relation au shopping ? Pourriez-vous m'en parler ?
 - Pourriez-vous me raconter votre dernière expérience de shopping ?
 - *Si uniquement du shopping en ligne évoqué* : Cela se passe-t-il toujours de cette manière pour vous ?
 - Pouvez-vous me parler d'une expérience habituelle de shopping ?
 - *Si la personne parle du comportement dû au coronavirus* : Une fois que cette période sera derrière nous, comment comptez-vous procéder ?
 - En quoi le confinement a-t-il changé votre comportement d'achat ?
 - Quels canaux utilisez-vous généralement pour effectuer vos achats ?
 - En parlant plus précisément des achats qui ont trait à la mode, pouvez-vous me dire quelle était votre dernière acquisition ? Qu'avez-vous acheté et par quel canal ?
 - A quelle fréquence achetez-vous des produits ayant trait à la mode (vêtements, chaussures, ...) ?

Thème 3 : Applications mobiles

- Avez-vous téléchargé des applications sur votre smartphone ?
 - Si oui :
 - Quels types d'applications ?
 - Pouvez-vous m'en citer quelques-unes ?
 - Les utilisez-vous régulièrement ?
 - Si non, *passer à la question suivante*
- Plus précisément, connaissez-vous des applications ayant trait à la mode ?
 - Si oui :

- Pouvez-vous m'en citer quelques-unes ?
 - Comment les avez-vous découvertes ?
Présenter celles étudiées qui n'ont pas été citées
 - Parmi les applications que je viens de vous présenter, lesquelles utilisez-vous ?
 - A quelle fréquence utilisez-vous chacune d'entre elles ?
 - Si non, *présenter celles étudiées.*
- Que pensez-vous de ces applications ? Les aimez-vous ?
- *Si le répondant ne les utilise pas encore : Auriez-vous envie de les utiliser ?*
 - Pourquoi ?
 - Quels sont les éléments qui vous plaisent et ceux qui vous plaisent moins ?
- Percevez-vous un lien entre ces applications et les réseaux sociaux ? Expliquez
- Comment situeriez-vous chacune de ces applications par rapport aux réseaux sociaux ? Autrement dit, quelle application fait, selon vous, référence à quel réseau social ?
 - Quelle application associeriez-vous le plus à Instagram ? Pourquoi ?
- Que faites-vous sur ces applications ? (*Ou que pourriez-vous faire ? si la personne ne les connaît pas*)
- Quel est votre mode de consultation sur ces applications ? Est-ce plutôt via le fil d'actualité ou plutôt via une recherche par catégorie ?
 - Nous avons parlé des réseaux sociaux comme potentielle source d'inspiration, qu'en est-il de ces applications de mode ? Les considérez-vous également comme une source d'inspiration ? Expliquez.
 - Suivez-vous des influenceurs sur ces applications ?
 - Le fait qu'un influenceur que vous appréciez partage du contenu sur une de ces applications vous poussera-t-il à l'utiliser davantage ?
 - Utilisez-vous ces applications principalement pour suivre un (des) influenceur(s) ?
 - Avez-vous déjà utilisé ce type d'application à la suite d'un post d'un influenceur sur les réseaux sociaux ? Pouvez-vous me citer un exemple en précisant bien le réseau social et l'application utilisée.

- Dans quel but vous êtes-vous dirigé(e) vers l'application ?
 - Était-ce afin de connaître la provenance de la tenue de l'influenceur ?
 - Aviez-vous l'intention d'acheter sa tenue ?
 - Êtes-vous finalement passé(e) à l'achat ?
- Avez-vous déjà réalisé un achat sur ce type d'application ?
 - *Si oui :*
 - Quel a été l'élément déclencheur ? Autrement dit, qu'est-ce qui vous a poussé à réaliser cet achat ? Expliquez.
 - Est-ce que cette décision d'achat provenait d'une recommandation/d'un post effectué(e) par un influenceur ?
 - Achetez-vous souvent de cette manière ? A quelle fréquence réalisez-vous des achats sur ces applications ?
 - *Si non :*
 - Pour quelles raisons ?
 - Quelle est donc votre principale utilisation de ces applications ?
 - Les utilisez-vous uniquement pour y trouver de l'inspiration ? Pour passer votre temps ?
 - Pensez-vous que vous pourriez passer à l'achat un jour ?
 - Quel élément pourrait être déclencheur ? Autrement dit, qu'est-ce qui pourrait vous pousser à réaliser cet achat ? Expliquez.
 - Est-ce que cette décision d'achat pourrait provenir d'une recommandation/d'un post effectué(e) par un influenceur ?

Nous sommes arrivés au terme de l'entretien. J'ai pu vous poser toutes les questions que je devais aborder. Souhaitez-vous ajouter quelque chose ou revenir sur un élément sur lequel nous avons discuté plus tôt ? Je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé.