

Annexe 3 : Retranscriptions des focus groupes

3.1. Focus 1

1. Participants

M : Michelle
 MJ : Marie-Josée
 F : Françoise
 Fred : Frédéric
 G : Guillaume
 MF : Marie-Françoise
 R : Régine
 Rien : Moi
 MAJUSCULE/ Groupe/ GR = avis du groupe
Italique : Ajouts

2. PARTIE 1

Présentation

Le focus group a pour objectif de connaître les différentes réactions que vous aurez face à différents affichages de produits. Tout d'abord, je propose que pour entamer cette discussion on fasse un peu connaissance. Chacun va se présenter en quelques mots pour que les autres puissent plus facilement entrer en contact avec vous. Donc moi je m'appelle Alexis. J'anime ce focus group. Je suis en dernière année en ingénieur de gestion et j'ai 23 ans.

M : Il faut vraiment dire son âge ? (rire)

Non vous pouvez le garder secret. (rire)

Fred : moi j'ai 30 ans, j'ai trois enfants.

F : Je suis enseignante et j'ai trois garçons.

Fred : moi aussi c'est trois garçons.

M : J'ai 5 enfants et 9 petits enfants, j'ai été enseignante, mais très peu parce qu'on est allés en Allemagne donc voilà. Et je suis femme au foyer comme on dit.

R : Régine, 75 ans, j'ai 3 enfants, 2 petits enfants, femme au foyer, rien de spécial.

M-J : Marie-Jo, 61 ans, retraitée, pas d'enfant, pas un choix, mais la nature qui est comme ça. Euh, voilà et j'habite Haut-Bois.

G : Guillaume, pas encore d'enfant (RIRE) je viens de Profondeville, j'étudie la psychologie à Louvain et j'ai 20 ans.

M-F : Marie Françoise, 53 ans, maman de 3 enfants, mamy d'un petit garçon.

Petits vs gros électro

Merci. Maintenant que nous nous sommes présentés, nous allons rentrer dans le vif du sujet. Tout d'abord, nous allons étudier vos critères de choix lorsque vous achetez des électroménagers. (Rire) ah oui ça se complique ! Tout d'abord, j'aimerais bien savoir ce que vous entendez par petits et gros électros.

Si quelqu'un veut se lancer !

MJ : lave-vaisselle, c'est un gros OUI

G : Frigo (OUI)

M et F : Lave-linge, séchoir,

R : Congélateur

M : Aspirateur c'est gros ?

Groupe: Non, plutôt petit

Donc dans petit on a aspirateur ? OUI

Groupe : Grille-pain, sèche-cheveux, machine à café, fer à repasser,

MJ : les plaques vitro en gros non ? OUI

MJ : Four en gros

M : Micro-ondes aussi

Micro-ondes en gros ou en petit ?

Groupe : ça dépend lesquels

MJ : il n'y a pas une liste moyen ? je le mettrais en moyen

Donc le micro-ondes un petit ou un gros ?

M : Mais petit dans quel sens ? Consommation, volume ?

Non juste si je vous évoque petit ou gros électros, à quoi vous pensez.

Groupe : Oui

MJ : Pas pour moi, car ça dépend il y en a des prix énormes

Donc OK, vu qu'il fait débat on ne va pas le mettre

Critères de choix

Maintenant qu'on a défini selon vous quels sont les petits et gros électros, quels sont quand vous achetez des électros, les critères auxquels vous portez attention ?

F : Rire

Groupe : Au prix, la consommation d'énergie A, A+,...

MJ : La marque

G : esthétique

Le style ?

M-J & F : Il faut les dimensions, le volume

Donc les dimensions. Autre chose ?

MJ : le SAV

OK.

Si maintenant je vous demande de me dire pour les petits et les gros, y a-t-il des différences dans ces critères ?

Quand vous achetez des petits électros, quels sont les critères principaux ?

Tous ou des moins importants ?

MJ : le SAV moins important

MF : vu l'obsolescence ...

F : oui, mais on ne la connaît pas l'obsolescence

Donc pas de critères spécifiquement importants pour les petits électros ?

MJ : moi les petits j'aime autant les acheter chez Aldi.

F : Donc le prix

Pour les petits électros, le prix est assez important ?

OUI

F : moi pas, mais bon. Moi je privilégie la marque au prix.

MJ : Extension de garantie, je trouve ça ridicule. Car après 2 ans et trois mois, il est out !

F : oui, mais vous avez dû payer un supplément ?

MJ : oui, je devais ajouter un petit quelque chose.

Pour les petits électros, vous ne prenez pas ce genre d'assurances ? NON

Donc pouvons-nous conclure que le SAV est moins important ? OUI

Pour les gros électros, y a-t-il une différence ?

Groupe : Oui, l'énergie.

MJ : Oui, mais je sais qu'elle consomme plus, mais acheter une nouvelle va me coûter plus cher en amortissement que de garder la mienne. Je fais une relation investissement, est-ce que j'ai encore le temps d'amortir une nouvelle ?

Maintenant, quand vous achetez... Imaginons que votre machine ne fonctionne plus.

MJ : Alors je vais regarder l'énergie, mais proportionnellement à 15 ans qu'il me reste à faire mes lessives

MJ : moi je préfère garder nos vieux appareils, car plus mécanique. C'est comme les voitures, il y a trop d'électronique maintenant!

F : c'est comme les imprimantes, ça coûte plus cher de changer de cartouches que d'imprimante !

M : c'est aberrant tout ça !

Recherche d'info

Maintenant qu'on a établi les critères qui sont importants pour vous, comment vous recherchez ces informations pour chaque produit ? Est-ce que vous avez une démarche spécifique pour trouver de l'information sur les produits que vous souhaitez acheter, ou pas du tout ?

MJ & M & R : moi je regarde les PUBS

MJ : Je vais dans les magasins près de chez moi voir ce qu'ils ont

MF : moi je compare

MJ : et pendant les soldes

Avez-vous besoin d'informations spécifiques ? Est-ce que vous avez besoin, par exemple si l'on vous donne juste le prix, est-ce que c'est suffisant ?

M : Non

MJ : j'aime bien quand il y a un mode d'emploi

Et comment est-ce que vous cherchez à savoir justement si ...

MJ : eh bien, je regarde et vous avez l'info

F : Ça dépend du vendeur, mais souvent le vendeur ce n'est qu'un épiciers. Quand vous allez chez VandenBorre et tout, ce ne sont pas des spécialistes.

M : Ou alors il faut un vrai électricien

Oui donc en plus d'aller sur le point de vente, est-ce que vous avez une démarche spécifique pour chercher de l'info ? (*pas de réaction*) vous allez sur internet, vous vous fiez à la fiche en magasin, vous demandez conseil aux vendeurs.

M : Moi je demande au vendeur, les différences

MJ : Moi internet, je regarde, mais je ne m'y fie pas à 100%

G : Moi je regarde des petites vidéos sur YouTube ou ils donnent tous les points + et - des produits

M : Mais est-on sûrs qu'ils ne sont pas orientés ?

G : Non ils essayent d'être neutre par rapport au produit et ils essayent justement de dénigrer les produits et parfois n'y arrivent pas et donc ça démontre des points +et - ça peut être une façon de comparer

MJ : Il y a des forums aussi sur internet

M : des quoi ?

MJ : des gens qui chattent pour dire ce qui est bien ou pas et parfois ils dénoncent des arnaques.

Moi : Donc il faut bien chercher des informations ?

OUI

Analyse fiches produits

Donc maintenant je vais vous proposer deux électros qu'on va étudier tout au long de la suite du focus group. Un micro-ondes à 54€ de chez Krëfel, et une machine à laver AEG à 499€ de chez Vandenborre. Donc ici ce que je vais vous proposer, c'est d'analyser les fiches produits. Je vais distribuer à chacun les deux fiches complètes que l'on peut retrouver sur leurs sites internet, et je vais vous distribuer des Post-its roses et verts. Sur les roses, vous indiquez toutes les informations que vous trouvez manquantes, ce qui n'est pas bien... Et sur les verts tout ce qui est bien, important.

Donc ici c'est bien les fiches qui sont sur leurs sites internet.

F : (rire) tu es payé par Krëfel et Vandenborre ? (rire)

Non c'est un choix comme un autre

F : Rose ce n'est pas bon

Oui, rose ce n'est pas bon et vert c'est bon

Lecture et écriture

M : Capacité d'un litre on met quoi si l'on trouve ça bien ? Capacité ?

OUI

F : c'est quoi la deuxième feuille ?

C'est simplement la suite de la fiche produit

Vous pouvez noter des choses précises, mais aussi plus générales, en fonction de ce que vous trouvez important/manquant

M : C'est un peu petit. Je ne comprends pas ça ?

Pick-up ça signifie que vous pouvez retirer l'électros en magasin

Quand vous aurez fini, vous pourrez noter votre nom derrière les Post-its.

M : On les met ou les Post-its ?

Vous indiquez votre nom et puis vous me les donnez je vais les coller avec les autres sur les grandes affiches

Si quelqu'un veut à boire en attendant les autres.

Fred : moi ce qui m'intéresse ce sont les avis et le prix je m'en fous de toutes les caractéristiques.

MF : moi mon mari est électricien et donc c'est lui qui achète, car il sait bien ce qui est bon. Donc je ne suis pas habituée aux fiches produits.

MF : si tu as encore 5 fiches comme ça, on n'est pas sorti de l'auberge (rire)

Non ce sont les deux seuls produits que nous allons utiliser

MJ : Voilà !

M : Voilà aussi !

Tout le monde a fini ? OUI.

Nous allons donc passer à l'analyse de ce que vous avez noté. On va essayer de faire ressortir les grandes tendances. J'ai déjà commencé pour le micro-ondes. Beaucoup d'entre vous ont indiqué que la capacité était importante, tout comme le plateau et comme les dimensions et la puissance. Même si la puissance est indiquée comme manquante par Françoise.

Fred : Elle est mise, mais pas bien mise

F : À oui ce n'est pas clair ça devrait être dans les caractéristiques

Dans le négatif, les avis ressortent beaucoup. Sont manquant ou pas intéressant donc. Vous notez aussi les... Vous êtes d'accord avec ce que j'ai ressorti ?

MJ : Oui après ce n'est pas parce que j'ai mis que la capacité était OK que je suis satisfaite de la capacité. Je mets OK, car je trouve ça bien qu'elle soit indiquée.

Fred : Oui, après ça veut dire quoi capacité 20l ? Ça manque de clarté.

MJ : Les avis mentionnés ils sont tous 5/5

MF : On a presque l'impression qu'ils ont été payés.

Donc vous considérez que les avis sont médiocres ? OUI

Fred : Ils sont utiles, mais mal représentés. Je ne vois pas un commentaire d'un acheteur disant que le produit est bon ou pas et moi c'est ça que je regarde.

MJ : c'est un produit fantastique (rire)

Groupe : Oui, ça ne va pas ça.

Alors pour la machine à laver, vous avez tous apprécié ces nombreuses fonctionnalités. Quelqu'un a parlé du paiement pourquoi trouvez-vous ça intéressant ?

G : Je trouve ça avantageux pour les personnes qui sont en difficulté de pouvoir payer par mois. Donc c'est avantageux pour les personnes qui ne savent pas payer 500 € en une fois. Vu que c'est un plus gros électro. Le prix est plus conséquent.

L'énergie ressort aussi comme importante et aussi la garantie.

MJ : oui, c'est bien parce qu'il est noté, mais c'est seulement la garantie légale (OUI)

MJ : La capacité c'est important pour un lave-linge.

Oui, beaucoup d'entre vous ont indiqué la capacité

M : c'est déjà beaucoup 7kg

En négatif la conso ? Ou positif il y les 2 ?

Fred : oui, je l'ai mis en négatif parce que je ne comprenais pas à quoi ça se rapportait

F : oui A+++ ça peut être l'énergie ou la consommation d'eau...

G : Dans la machine à laver, elle est notée au niveau du litre (AH OUI)

MJ : pour la conso électrique, il est indiqué 139kWh /AN

Fred : Heure, heure, heure, c'est autre chose que par an sinon ce n'est rien du tout

MJ : Mais il est indiqué par an ?

Fred : non par heure

Guillaume : Il est noté kWh/an

Fred : oui, mais c'est des kWh donc il faut en tenir compte. Ça dépend combien on la fait fonctionner

MJ : Je ne vois pas pourquoi ils indiquent par an ?

Donc cette information n'est pas claire

Fred : Non il faudrait retirer le par an

Que pensez-vous des avis sur la machine ?

Fred : non c'est toujours pas ça

OUI

Utilisation

OK, maintenant que l'on a étudié ce que vous pensiez des fiches produits, on va parler de votre utilisation de ces produits. Est-ce que tout le monde a encore un post-it ? OUI

Je vais vous demander de noter de manière individuelle, la durée de vie que vous attendez de ces électros. Vous possédez tous un micro-ondes et une machine à laver ? OUI

Si vous deviez estimer sa durée de vie, laquelle serait-elle ?

MF : Espérée ?

La durée de vie minimum.

Michelle : Minimum ? Ça dépend de l'utilisation.

Pour vous dans votre cas vous estimez quoi comme durée de vie ?

Groupe : Pour les 2 ? OUI

Cela doit juste être une estimation, vous espérez quelle durée de vie pour vos produits ?

Notez aussi votre nom sur le post-it svp.

Michelle : Tout ça dépend du prix et de la qualité de l'appareil. Mais le micro-ondes il s'use plus vite que la machine.

Donc ici, je garde ces informations et l'on en reparle d'ici quelques minutes.

Maintenant, si vous deviez définir la fréquence à laquelle vous utilisez ces produits ? Quelle est-elle ? oralement, pas besoin de noter

MF : la machine à laver euh, 2 machine par jours surement

MJ : 2 machine le week-end et en bi-horaire

Michelle : 4 par we

MF : moi c'est programme court, et long le WE.

F : Moi aussi c'est environ 4/ week-end

Fred : Le week-end tout plein de lessive et le *micro-ondes* c'est tous les jours

G : Moi je ne fais pas de machine (RIRE)

Fred : c'est maman (rire)

G : je mets dans la machine et lance le programme (RIRE) et je dirais qu'on fait 3 par semaine.

En ce qui concerne le micro-ondes ?

G : moi, c'est tous les jours

F : Plus maintenant pour moi maintenant que les enfants sont plus là

Ah oui d'accord.

F : Oui, les jeunes l'utilisent le week-end, mais moi pas beaucoup la semaine

MF : Moi quasiment pas, juste pour réchauffer quelques trucs

M : c'est aussi pour réchauffer moi

Dans votre ménage, quelles sont les personnes qui utilisent le micro-ondes ?

MF : Les jeunes

Plusieurs personnes ? Tout le monde l'utilise ?

M : Mon mari et moi

Groupe : Tout le monde

OK. Vu que plusieurs personnes utilisent le micro-ondes, savez-vous quantifier son utilisation, par exemple par semaine combien de fois il est utilisé ?

MJ : Oui, par ce que je suis là.

Oui, mais s'il y a plusieurs personnes qui l'utilise.

Fred : 25 fois / semaines

Donc tu sais estimer que par semaines le micro-ondes est utilisé 25 fois malgré le fait que plusieurs personnes utilisent le micro-ondes ?

Fred : Oui, car il y a un biberon matin et soir plus les fois pour cuisiner.

M : 2 fois par semaine.

Donc malgré le fait que vous êtes plusieurs à utiliser le M-O, vous arrivez à quantifier son utilisation

OUI

De même pour la machine à laver ? OUI

M : On sait encore ce que l'on fait (RIRE)

Vu que chacun a estimé sa fréquence d'utilisation, on va un peu comparer la durée de vie espérée à cette utilisation. Par exemple, on voit que G (Guillaume) utilise assez régulièrement le micro-ondes et que la machine à laver (*Machine à laver*) c'est plusieurs fois par week-end. Il nous dit que le M-O il espère qu'il va durer 6 ans et la machine à laver 10 ans. G : OUI

En comparaison, Frédéric nous dit que lui il estime que les deux vont durer 10 ans. Alors que vous avez une utilisation semblable du micro-ondes.

Fred : Non plus moi le micro-ondes quand même

F : Oui, mais les étudiants utilisent beaucoup le micro-ondes OUI

M : Guillaume, tu cuisines ?

G : Oui, mais le micro-ondes, ça reste facile pour réchauffer ou dégeler.

Donc finalement vous avez quand même une utilisation semblable, mais G espère que son M-O va durer 6 ans et toi 10 ans.

On continue. MJ estime que son micro-ondes va durer 8 ans et la machine à laver 12 ans. Durée de vie de la machine à laver 20 ans et micro-ondes 10 ans. Ça, c'est Régine. R : Oui c'est moi.

MJ : Ça, c'est par rapport aux technologies actuelles, car avant ça durait plus longtemps comme tout est électronique.

Fred : Moi je trouve ça longtemps

Si l'on continue avec la durée de vie, on voit que Françoise a indiqué 15 ans pour la machine à laver, MF à dit 10 ans. Donc on voit que la machine c'est souvent aux alentours de 10 ans. Vous avez tous plus ou moins la même estimation de la durée de vie, mais vous avez quand même des utilisations assez similaires.

M : Ça dépend de la machine. Une Miele elle va durer 20 ans, 25 ans.

Groupe : Plus maintenant. Obsolescence programmée. Avant oui.

MF : la fabrication, les pièces ne sont plus les mêmes tu as des pièces de second choix.

Fred : Puis c'est bien, mais il faut vérifier la conso.

Nous ici, c'est plus l'achat d'électros actuel qui nous intéresse. Si l'on a vu que pour la machine la durée de vie est plus ou moins identique, mais par exemple pour le micro-ondes, MF nous indique qu'elle espère qu'il va durer 20 ans.

MF : Bha oui je ne l'utilise quasi pas.. (RIRE)

Alors que la plupart du temps, ça tourne entre 5 et 10 ans, alors que votre utilisation change. Vous arrivez donc à être d'accord sur une durée de vie malgré des utilisations différentes. OUI

M : c'est l'expérience qu'on a eue aussi. J'en ai quand même eu 2 qui ne marchaient pas.

MJ : À bon ? Moi je les achète chez Aldi et je n'ai pas eu de souci.

Justement, en parlant de où vous achetez vos électros et le prix, avez-vous parfois recours au crédit pour financer ces électros ?

Groupe ; NON

Et vous n'envisagez pas de le faire ?

Groupe : NON

Durée de vie

Maintenant, je vous propose qu'on parle de la durée de vie, la durée de vie des produits. On va faire un brainstorming.

MJ : c'est quoi le brainstorming ?

En gros, ça veut dire que chacun va me dire les mots qu'il associe au mot durée de vie des produits.

R : Entretien

F : utilisation

MF : oui, c'est vrai l'utilisation des produits

M : Manipulation

Dans quel sens ?

M : si l'on utilise bien le produit

OK

R : l'étanchéité au niveau de la protection

Fred : Qualité

M : S'il est dans un environnement adéquat

F : le stockage en quelque sorte ?

Groupe : Oui

D'autres choses ?

M : la qualité. À c'est déjà mis

Vous avez d'autres idées? Si je vous dis durée de vie des produits vous pensez à autre chose ?

G : On parlait tantôt de l'obsolescence, je pense que ça rentre dans le sujet.

M : Ah oui totalement.

Fred : Contrat ?

Dans quel sens ?

Fred : si tu signes un contrat pour prolonger la durée de vie

Donc la garantie en quelque sorte ?

Fred : Oui, c'est ça

MJ : De nouveau le SAV

M : Le prix d'achat

Sous-entendu, si vous payez plus cher il durera plus longtemps ?

G : Oui normalement

M : On espère

MJ : Donc la marque

Si maintenant je vous demandais de me faire une sorte de définition de la durée de vie des produits quelle serait-elle ? En quelques mots ?

MJ : Le temps que je saurais l'utiliser sans qu'il tombe en panne

Autre définition ?

Régine : Le côté pratique peut être, que ce soit utile.

G : La durée de vie doit dépendre de son utilisation.

Groupe : A oui !

Est-ce que la durée de vie pourrait influencer votre décision d'achat ?

Groupe : A oui !

Fred : mais elle n'est jamais indiquée...

MJ : on ne la connaît pas d'avance.

Est-ce plus important pour les petits ou les gros électros ?

MF : les deux ! OUI

Et pourquoi est-ce que ça pourrait être un critère important ?

MJ : on n'aime pas jeter

F : recyclage

Est-ce que vous seriez prêt pour payer plus pour un électros qui dure plus ?

Groupe : Oui, mais à condition que ce soit garanti !

Je propose une petite pause de 5 min.

PAUSE

3. PARTIE 2

On va parler de l'affichage de la durée de vie des produits.

Tout d'abord, avez-vous déjà vu des affichages de la durée de vie des produits ?

MJ : Bha non jamais

Groupe : Non plus

MJ : Non parce qu'ils pourraient être attaqués

Fred : ce serait honnête, mais je n'en ai jamais vu.

Si jamais on vous proposait des affichages de la durée de vie des produits, sous quelles formes aimeriez-vous que celle-ci soit présentée ?

M : En grand

Non, mais je veux dire, quelle information souhaiteriez-vous avoir ?

Fred : micro-ondes 10 ans minimum. Une durée de vie minimum

Fra : En nombre d'utilisation par exemple

MJ : Ce ne serait pas possible, déjà maintenant la garantie il y a des réserves.

Oui, mais ici, on parle juste d'une forme sous laquelle il serait intéressant de présenter la durée de vie.

F : S'il le faisait...

(Pas d'autres réactions)

Création affichage

Maintenant, je vous propose qu'on coupe le groupe en trois et je vais vous donner une feuille et de quoi dessiner, écrire... et vous allez me créer un affichage de la durée de vie. Comment vous aimeriez pour un four à micro-ondes ou pour une machine à laver, sur un lave-vaisselle, ... voir la durée de vie affichée.

Je vous propose de vous séparer dans la salle afin d'avoir plus d'espace.

Je vais vous donner une grande feuille.

Sur un électros quelconque, comment souhaiteriez-vous voir la durée de vie présentée ?

Quelles informations vous souhaiteriez voir ? Comment vous le voyez et vous créez un logo qui pourrait correspondre à la majorité des électros ?

CRÉATION

Vous pouvez venir vous réinstaller et on va discuter de vos créations.

Qui veut présenter en premier son affichage ?

Fred : nous
 Groupe : Ah c'est familial ! avec une faute d'orthographe (RIRE)
 M : 10 ans, waw
 Fred : minimum 10 ans pour un usage familial
 MJ : À oui c'est bien d'avoir mis ça en usage
 MF : c'est accrocheur, ça va droit au but.
 Fred : familial, ce n'est pas 25 lessives par jour, ce n'est pas les lavoirs avec les grosses machines tout ça.
 MJ : c'est vrai que nous on n'a pas mis ça, c'est une lacune.
 Fred : on garantit une machine 10 ans, parce que pour nous c'est le minimum.
 10 ans, donc vous parlez en années, mais aussi en usage avec les cycles.
 Fran : Je trouve ça plus parlant
 OUI
 OK ça va, d'autres choses à ajouter sur votre affichage ?
 Fred : Non c'est l'essentiel !
 OK merci, au suivant.

Guillaume : Donc c'est un peu plus petit, mais on a une... je te laisse lire !
 Prix : 54€, capacité 20l, puissance, 500W, dimension 400*..., la durée minimum de 10 ans.
 MJ : On n'a pas mis par rapport à quoi.
 Fred : À oui, ça joue ! une friteuse qui chauffe tous les jours...
 MJ : On grave tout ça sur la vitre, comme ça on ne dit pas allez chercher les papiers pour la garantie. Donc il grave directement sur la machine la garantie et la date de fin.
 D'autres précisions pour votre affichage ?
 MJ : On n'a pas mis le nombre d'usages.
 Donc c'est plus le nombre d'années qui vous intéresse le plus ?
 MJ : C'est les années, mais par rapport à un fonctionnement traditionnel. Quand on achète un four à M-O c'est pour s'en servir pas pour le regarder.
 Fred : Ce n'est pas mis ce n'est pas mis (rire)

Et vous ?
 M : Nous c'est tout petit, c'est un peu utopiste. Elle traverse le temps. Un biberon, une flèche et une canne
 Fran : Oh c'est beau !
 M : ce serait à mettre sur le hublot
 C'est donc juste un logo qui va dire que ça va durer longtemps ?
 M et R : voilà
 R : Mais c'est vrai qu'il fut faire une ration avec l'usage
 GR : c'est indispensable

Affichages

Maintenant que vous avez fait vos propres affichages, je vais vous proposer différents styles d'affichages de la durée de vie et vous allez me donner votre avis sur chacun d'eux.
 Donc tout d'abord on a présenté vos créations

Années

Ici, je vous propose un premier affichage de la durée de vie
 De manière générale que pensez-vous de cet affichage ?
 Fred : C'est bien
 Fra : c'est clair
 MJ : en nombre d'années, pourquoi en nombre d'années ?
 Fred : moi je suis pour, on achète en conséquence.
 M : durée de vie en nombre d'années
 Quels sont les avantages de cet affichage ?
 Fred : on sait
 Groupe : c'est clair
 MJ : Mais on ne sait pas sur quoi il est mis
 Fra : ça veut dire que tu peux l'utiliser comme tu veux pendant 4 ans
 Fred : Minimum
 Est-ce qu'il y a des défauts ?
 Fred : Non on sait
 MJ : Pourquoi il est mis nombre d'années et 4 ans ? on le sait

M : mais ça dépend toujours de comment on l'utilise hein. Si c'est tous les jours.

Fra : oui, mais là, ils ne le disent pas.

Donc vous trouvez qu'il est difficile de le relier à votre utilisation ?

Fra : Ah oui !

M : Il faudrait mettre durée de vie en moyenne avec une utilisation moyenne

Donc il n'est pas complet ?

Fra : Non

M : 4 ans si elles tournent tous les jours.

Fra : Donc ça ne va pas

Fred : ça dépend pourquoi s'est mis.

Cycles

On va passer à un deuxième affichage

G : c'est bien c'est clair.

MJ : Ça c'est parfait pour machine à laver ça !

GR : Ah oui !

G : Mais est-ce que maintenant tu vas commencer à compter tes cycles ?

MJ : Non

M : Mais on fait un calcul hein !

Donc c'est plus difficile à représenter ?

Fred : Moi j'ai plus difficile

M : non on fait une moyenne

Donc c'est plus difficile de se représenter sa durée ?

OUI

M : Moi je trouve que c'est mieux quand on parle de cycle

Et pour tous les produits ?

M : Bha oui, ça dépend de l'utilisation qu'on a hein ! S'il reste sans servir pendant 4 ans il sera toujours nickel. Si on s'en sert tous les jours, il sera mort.

Fran : c'est plus cohérent

DATE(2023)

Un troisième style d'affichage

Donc là ça vous dit qu'il va durer minimum jusqu'en 2023. On est en 2019 donc 4 ans. Que pensez-vous de cet affichage ?

Fran : Ça ne me paraît pas crédible

MJ : On ne parle de nouveau pas d'utilisation

M : On ne sait pas comment ils ont calculé ça.

MJ : Oui, mais ils prennent un risque quoi. Pour la personne qui fait tous les jours tous les jours tous les jours voilà ...

Donc pour vous si on vous affiche de la durée de vie minimum jusqu'en 2023 c'est une garantie ?

M : non pour moi ça ne veut rien dire

Si je vous dis durée de vie minimum jusqu'en 2023 ou 4 ans, ou 3000 cycles, vous considérez que c'est une garantie ?

GR : OUI

Donc si jamais elle casse avant, vous la ramenez ? OUI

MJ : Oui, mais il y a sûrement des contraintes après

G : Ils certifient normalement la durée de vie, mais je suppose que comme dans tous les SAV ils joueront sur certaines choses

MJ : Oui sur le contrat

OK, mais on continue

Comparaison

Donc maintenant entre ces trois affichages, lequel préférez-vous et pourquoi ?

M : Moi le 3000 cycles parce qu'on sait comment elle va être utilisée

MJ : 2023

G : 4ans

Et pourquoi ?

G : parce que je sais combien de temps elle va durer

MF : c'est plus sur

Est-ce qu'en fonction du produit, vous préférez un certain type d'affichage ?

Sur le micro-ondes ou la machine à laver y a-t-il une différence ?

Fred & M : NON

G : oui moi je préférerais la durée de vie en années sur le M_o et sur la MAL plutôt en nombre de cycles. Toujours par rapport au prix. Moi je sais que la machine va me coûter plus donc je vais devoir anticiper un futur achat si je sais qu'elle arrive au bout de sa vie minimum. Quand elle arrive à 2800 cycles, je sais que je vais devoir mettre de l'argent de côté pour pouvoir acheter la suivante.

MJ : si tu as des enfants. Un puis que tu en as un deuxième et puis un troisième ton nombre de cycle il va commencer à déraiser

Entre ces trois affichages, lequel vous donne le plus une impression de durée de vie longue.

M : moi c'est les 3000 cycles

Imaginons que les trois soient affichés sur le même produit, lequel vous donne l'impression de la durée de vie la plus longue ? Juste l'impression de longueur.

M : 3000 cycles

MF : Moi les 4 ans

MJ : Moi je préfère 2023 parce que souvent on oublie quand on l'a acheté, car le temps passe vite

Fred : Une machine à laver 4 ans, 3000 cycles ou une cafetière 4 ans trois mille cycles c'est pas la même chose..

Donc ça dépend des produits ?

Fred : de l'utilisation

Énergétique

Maintenant, je vais vous proposer des affichages qui sont plus sous forme de classement.

D'abord celui-ci. Ça va de A à G, durée de vie longue, A et durée de vie courte G.

G : C'est subjectif. Qu'est-ce que veut dire long, et qu'est-ce que veut dire court.

MJ : Normalement ça c'est par rapport à l'appareil. Donc s'ils mettent ça c'est par rapport à l'appareil dans le cadre d'une utilisation normale.

Donc quels sont les défauts et les avantages de cet affichage ?

MJ : On ne sait pas à quoi ça correspond

Donc ça manque de clarté ?

Fred : ça, c'est la consommation ça. Ah non..

Ça vous évoque justement l'affichage énergétique ? OUI

Ça ressemble trop ? OUI

Boules

Ici un deuxième affichage.

Donc on voit durée de vie. Donc la norme dans ce secteur. Par exemple pour les machines à laver la norme c'est 5 ans. Si elle dure 7 ans, elle a l'affichage vert et on gagne 2 ans par rapport à la norme. 5 ans bah c'est la moyenne, et si elle dure moins, par exemple ici 4 ans, on perd un an et elle obtient l'affichage rouge.

Qu'est-ce que vous en pensez ?

MJ & M : il n'y a jamais personne qui va mettre ça.

Mais qu'est-ce que vous pensez de ceci ?

M : c'est nul ! le troisième c'est nul.

Fred : tout le monde prend le premier (*vert*).

Mais imaginons que ce soit rendu obligatoire et que chaque machine doit imposer ça et donc si jamais elle dure 4 ans, elle sera obligée d'avoir le rouge.

La machine à laver qui obtient la note jaune, ça veut dire qu'elle aura la même durée de vie que la moyenne. Si maintenant elle dure plus, elle aura le vert et si elle dure moins, elle aura le rouge.

Fran : tu ne dois pas choisir. Ce n'est pas mal comme système, car tu vois d'office si le produit est performant ou pas. Si c'est vert, tu sais que ça va être plus que la moyenne et si c'est rouge ...

MJ : oui, c'est accrocheur

G : mais a fore sur toutes les machines ...

Fran : toutes les rouges, personne ne va les acheter !

Est-ce que vous assimilez le rouge qui représente une plus faible durée de vie moyenne que la normale à une perte ? OUI

Et au contraire, une plus longue durée à un gain et est-ce que ça influencerait votre décision d'achat ?

Fran : Sauf qu'il y a aussi la consommation derrière.

MJ : Le rouge c'est souvent attention.

Donc ça pourrait influencer votre décision d'achat ?

OUI

G : le but c'est d'avoir un matériel qui dure le plus longtemps possible.

Fran : elle dure plus longtemps, mais ils ne te disent pas si ça consomme moins.

Mais ici, on parle juste de durée de vie.

Fran : l'un dans l'autre..

Fred : à l'heure actuelle, durée de vie et consommation c'est aussi un peu la même chose.

Fran : Non non non.

C'est quoi le rapport entre durée de vie et consommation ?

Fred : on consomme moins, et ça dure moins

Groupe : À d'accord pas la consommation énergétique.

Fran : donc oui si on veut à LT on réduira sa consommation globale.

On achètera moins souvent les électros. Et donc on réduit notre conso.

Comparatif

Un troisième affichage. On ne voit pas bien, mais en gros c'est les marques de machine à laver qui sont classées de 1 à 6 grâce à des avis d'expert et de consommateurs. En moyenne de tous les avis d'expert et de consommateurs ayant donné leurs avis, c'est qu'en moyenne les machines durent 5,9 ans.

M : eh bien, c'est de l'obsolescence ça !

Est-ce que ça pourrait vous influencer de voir que la marque que vous comptez acheter est mal classée ? Ou inversement ? Est-ce que vous pourriez faire confiance à ce genre d'affichage ?

Fred ; non, mais les commentaires oui.

M : Moi pas

MJ : ça peut-être des faux commentaires

Vous n'êtes pas convaincu par cet affichage ? NON

Fred : moi si à cause des avis qui sont importants pour moi.

Comparaison

Très bien. Si maintenant on comparait les trois affichages « sous forme de classement » lequel est ce que vous trouvez le plus pertinent ? Et lequel vous préférez et pourquoi ?

MJ : Les ronds.

D'autres sont aussi pour les ronds ?

Fred : non moi je préfère celui-là (*Énergétique*)

Celui-là (*comparatif*) personne ? NON

Crédit

Maintenant, il y a une troisième forme d'affichage de la durée de vie, c'est par rapport au prix. Donc, imaginons que ceci est l'étiquette de prix. Le prix c'est 599€, elle dure minimum 4 ans, et on vous propose de faire un crédit sur ces 4 ans. Vu qu'on sait que la machine ne va durer que minimum 4 ans, ils vous font un crédit à 6 %. Le 6 % n'as pas d'intérêt ça pourrait être 4 ou 8 on imagine que 6 % est le taux moyen des crédits à la conso. Cela vous ferait donc 13€15 par mois.

G : S'ils savent qu'elle va durer 4 ans, pourquoi nous faire payer plus ?

Parce que c'est un crédit. Emprunter de l'argent coute de l'argent.

M : C'est toujours plus cher les crédits !

Est-ce que faire un crédit sur la durée de vie ça pourrait vous intéresser ?

M : Si les gens n'ont pas assez de sous oui, mais si on a l'argent, non.

Fran : Oui, au moins tu payes par pour un truc qui est cassé.

Donc les réponses sont mitigées. Parce que c'est un crédit ? Oui

M : Oui, mais ça peut aider des gens qui ne sauraient pas l'acheter !

Est-ce que vous trouvez que cet affichage vous évoque la durée de vie des produits ?

NON

G : Ça peut être une forme d'assurance. Tu payes ta machine X€ par mois donc tu la payes imaginons qu'elle dure 3,5 ans tu payes pas ce qu'il reste.

M : a si on doit payer ! On doit payer jusqu'au bout ! elle est morte, mais on doit continuer à payer héla !

G : même si elle n'a pas duré 4 ans ?

GR : bien entendu !

MJ : il faut voir ce qu'il stipule dans le contrat !

En fait , c'est juste que vu qu'ils savent que la machine va minimum durée 4 ans, il te propose de la payer sur la durée de vie du produit.

Fran : Oui, mais s'ils s'engagent à ce qu'elle dure 4 ans..

G : Là, ils ne s'engagent pas.

MJ : attention, le crédit n'est pas nécessairement lié au magasin.

Donc cet affichage ne vous convint pas ?

NON

M : sauf pour les gens que ça peut permettre d'acheter...

Prix

Que pensez-vous de cet affichage-ci ? La machine coûte 600€, elle dure minimum 4 ans donc ça vous fait 150€ par an. On ne propose plus de crédit c'est juste une information.

Est-ce que cela vous parle ?

MJ : c'est plus accrocheur que l'autre

MF : On comprend mieux

M : c'est un calcul logique

Est-ce que vous seriez intéressé d'avoir ce genre d'affichage ?

GR : NON on sait le faire soit même..

Donc ça ne vous évoque pas spécialement la durée de vie ?

NON

Comparaison

Il n'y a donc aucun de ces deux affichages qui vous ...

M : bha c'est-à-dire que pour ceux qui ne savent pas acheter une machine s'ils peuvent la payer par mois, c'est bien. Ils savent tout de suite qu'ils vont payer plus cher qu'en la payant directement, mais ils ne savent pas faire autrement donc c'est pas mal.

Fran : on comprend que les gens s'engagent sur 4 ans à payer 13€ par mois. Et puis c'est bien il n'y a une différence que de 40€, ça vaut la peine pour les gens qui sont en difficulté !

Donc vos avis sont quand même mitigés.

Fran : Le premier me semble intéressant quand même.

Classement (déjà beaucoup de temps écoulé donc doit faire vite)

Maintenant, on va classer les différents affichages que l'on a vu suivant différents critères.

Si nous devons évoquer la clarté du message. On va les classer de 1 à 8. Lequel est ce que vous trouvez le plus clair et lequel est ce que vous trouvez le moins clair ?

Fred : ça dépend. Une machine à laver ou un micro-ondes. 3000 cycles un micro-ondes ou une machine à laver, c'est différent.

Moi : Si maintenant on ne tient pas compte du produit, lequel est le plus clair ?

M : Quand on met cycles, on pense tout de suite à une machine à laver et pas un micro-ondes. Donc ça ne va pas.

Donc le message n'est pas clair ?

M : Il est clair pour la machine, mais pas pour le micro-ondes

Fran : Ils devraient plutôt mettre utilisation.

OK. Donc maintenant si on ne tient pas compte du type de produit, lequel de ces affichages est le plus clair ?

M : Moi je trouve que 3000 cycles c'est clair.

Fred : Moi c'est en années

MJ : moi c'est 2023

Fran : cycles

Régine & MF et G : années

Donc vous trouvez que le message est moins clair dans les autres types d'affichages ?

OUI

On va effectuer le classement.

En premier quel affichage ? Qui est pour 4 ans ? 3

Fred : Pour moi 4 ans ou 2023 c'est la même chose

Fran : Oui, mais ici, on demande de choisir le plus clair

Donc 3 ans 1 2023 et 3000 cycles ? 3

OK donc on a ces deux affichages exæquo en tête.

Quel est le moins clair de ces affichages ?

MJ : ce qui ressemble à l'énergie

OUI

Fred : Et celui en dessous (*crédit*)

OUI

OK et les autres sont donc « moyens ».

Maintenant si on évoque la polyvalence, à savoir, lequel de ces affichages va le mieux sur tous les types de produits ?

AH.

MJ : 2023

MF : À ce moment-là oui 2023.

G : Les ronds, à ce moment-là ça parle bien.

Fred : ABCDEF.

M : les ronds

Alors combien pour les ronds ? MAJORITÉ

OK donc le plus polyvalent c'est l'affichage en rond. Un deuxième très polyvalent ?

M : Alors 4 ans. On voit toujours la date.

MJ : Oui les cycles ça ne va pas sur tout.

Fred : Les ronds on ne les voit pas sur les produits.

Fran : Maintenant oui, mais ils n'y sont pas !

Oui, mais la question est donc de savoir, quel que soit l'électro, quel affichage peut convenir. Pour un aspirateur, un lave-vaisselle, un micro-ondes, une machine à laver ... s'il faut en choisir un seul quel est-il ?

M : 4ans

Donc 4 ans et les boules ? OUI

Continuons, lequel aurait le plus grand impact sur vos décisions d'achat ?

Fred : ABCDEF

MJ : Moi 2023

M : Et moi 4ans

Donc vous êtes tous d'accord sur 4 ans ? OUI

MJ : Moi 2023.

OK.

Toujours la même question, si vous deviez les classer suivant la pertinence de l'information. Lequel donne les informations les plus pertinentes ?

Fred : abcdef

M : 4ans

G : le vert jaune rouge

MJ : moi je trouve que les 3000 cycles correspondent bien. Mais bon ça convient bien à la MAL, mais pas pour tout !

OK donc les 3 affichages donnant l'info la plus pertinente sont 4ans les boules et cycles ? OUI

Maintenant, lequel de ces affichages est le plus facilement fiable à votre utilisation ?

MJ : 2023

FRED :

ABCDEF

Sinon ? En fonction de vos utilisations, lequel correspond le mieux ? Il me semble que d'après ce que nous avons discuté, le 3000 correspond bien pour la MAL. OUI Pour les autres ? Par rapport à votre fréquence d'utilisation, lequel vous donne une meilleure estimation de la durée de vie ?

M : Cycles. Ça, c'est sûr, parce qu'on peut calculer la durée de vie.

MJ : 4 ans, ça peut varier.

GR : *Acquiescement*

Lequel donne l'info la plus complète ?

MJ : Le tableau comparatif. Parce qu'on a une comparaison de marques, des avis d'experts...

G : Moi je suis d'accord aussi.

GR : *Acquiescement*

OK. Maintenant, lequel de ces affichages donne la plus grande impression de durée ? En gros, lequel vous donne l'impression que le produit va durer le plus longtemps ?

MJ : De nouveau 2023.

M : Et moi 3000. Il n'y a rien à faire on sait bien calculer son utilisation. Mais le mot cycles me dérange, il faudrait mettre utilisation.

Donc lequel vous donne l'impression de la plus longue durée pour les autres ?

G : 3000

OK on va mettre 3000 et 2023. OUI

Si vous deviez choisir un affichage pour apposer sur les petits électros. Lequel est le meilleur ?

M : 4ans.

MJ : Moi aussi je mettrais 4 ans pour les petits.
 OK les autres sont d'accord, OUI. OK donc 4 ans pour les petits électros.
 Et pour les gros électros cette fois-ci ?
 M : 3000 avec utilisations et pas cycles.
 F : ABCDEF
 MJ : 2023.
 Fran : 4ans.
 OK donc c'est encore les 3 premières en boules bleues.

Maintenant que nous avons abordé ces critères, trouvez-vous qu'un autre critère serait important pour classer les affichages ?
 NON
 M : c'est déjà complet.

Très bien.
 Si maintenant vous deviez, choisir les 2 meilleurs affichages ?
 Fred : ABCDE.
 ... (pas de réponse)
 En fonction des classements que vous avez faits moi je dirais que c'est 4 ans et 3000 non ?
 OUI
 G : Moi j'aurais mis le cycle et les boules. Car ça permet une comparaison par rapport à la moyenne du secteur.
 M : Moi je vais encore dire la même chose, moi ce qui me gêne c'est cycle. Pour tous les appareils, ça ne va pas !

Donc si on choisit les 3 premiers c'est 4 ans, 3000 et les 3 boules ?
 OUI
 MJ : moi je reste sur mon 2023.
 M : Il faut changer chaque année.
 Fra : Mais 2023 c'est janvier ou c'est décembre ?
 MJ : donc il faudrait mettre 12 :2023 ou le mois.
 Fra. Oui.

Choix pour électro

Si maintenant nous reprenons les produits étudiés, et un Senseo à 50€, est-ce que vous pourriez me dire quel affichage correspond le mieux pour chaque produit ?
 En gros, lequel des affichages présentés on met sur la MAL le micro-ondes et le Senseo ?
 Pour le micro-ondes, lequel convient le mieux ?
 MJ : Les trois boules non ?
 MF : 4ans OUI
 M : les trois boules
 Donc ce système-là ?
 Fra : les trois boules, pour peu que ce soit la boule verte qui apparaisse.
 G : Imaginons que la boule rouge apparaisse, on va se reporter sur un autre.
 Fra : Oui, mais donc jamais personne ne va mettre la rouge.
 G : Oui, mais s'ils n'ont pas le choix ?
 Donc, imaginons que l'affichage deviendrait obligatoire.
 G : Dans ce cas ils vont faire des efforts pour ne plus être rouge.
 Donc pour le Micro-ondes ce serait 4 ans ou les trois boules ? OUI

Pour la machine ? 3000
 Je pense que tout le monde est d'accord. (rire)

Et pour le Senseo ?
 Fra : Comme le Micro-ondes
 OUI

Même prix par an

Si maintenant je vous propose ces 2 articles, lequel choisissez-vous ?
 Donc c'est 2 Micro-ondes, un. À 50€ avec une durée de vie minimum de 5 ans, et un à 100 avec une durée de vie minimum de 10 ans.
 MJ : Avec un, je ne le fais pas pour l'environnement, mais j'en ai 2 pour le même prix !

Fra : donc ça revient au même ! c'est juste comme si on faisait *2. Et bien il faut limiter sa consommation donc je prends celui à 100€.

Donc vous deux vous prendriez le moins cher ?

MJ : Non je prendrais quand même les 10 ans.

M : moi je prendrais le plus cher

G : Pour moi ça revient strictement au même. Le moins cher alors

Fred : Moi le moins cher, qui dit qu'il ne va pas durer plus longtemps ?

Fra : c'est vrai que c'est durée de vie minimum.

Fra : sachant que je ne l'utilise pas beaucoup je prendrais le premier, car je n'aime pas consommer.

Si maintenant on fait le même constat pour la machine à laver, on a une machine à laver à 1000 10 ans de durée de vie minimum et une autre machine à laver 500 durée de vie min de 5 ans. Laquelle achetez-vous ?

G : la Bosch (500)

MJ : Moi je prends la Bosch, car j'ai déjà une Bosch

Donc à cause de la marque ? MJ : Oui

OK, mais si c'était la même marque laquelle est ce que vous choisissiez ?

M : La moins chère

MJ : la moins chère

Parce qu'on parle de sommes plus importantes ?

Fra : oui oui.

Donc pour 50 ou 100€ ça n'a pas beaucoup d'importance, mais ici 500 ou 1000

Oui OUI

Même prix durée de vie différente

SI maintenant je vous propose deux machines. Elles sont au même prix, mais une à 7 ans de durée de vie et l'autre 5 ans. Laquelle achetez-vous ?

G : Je ne me pose même pas la question.

Fred : on n'est pas con (rire)

OK. Donc cela quelle que soit la marque.

G : On ne regarde pas les caractéristiques des machines, non rien ... non 7 ans.

OK.

Conclusion

Très bien. Donc ici encore quelques petites questions pour conclure la discussion.

En parlant d'affichage de la durée de vie, que voudriez-vous qu'on affiche en plus ou en moins par rapport aux affichages présentés ?

MJ : par rapport à l'utilisation, plutôt que cycles.

Est-ce que vos décisions d'achat pourraient être influencées par de tels affichages ?

OUI

Donc si on affichait la durée de vie sur l'électros ça pourrait avoir un impact ? BIEN SUR !

M : oui, on sait mieux où on va !

On est d'accord que ce sont les boules bleues et les trois boules qui auraient le plus grand impact ?

M : oui parce qu'on est déjà un peu habitué à ça.

Fred : Non ABCD

On va conclure cette discussion.

Est-ce que vous pourriez faire confiance à ce genre d'affichage ?

OUI

Et quelles seraient les conditions pour que vous fassiez confiance à ce type d'affichage ?

MJ : Que ce soit noir sur blanc.

OK. Mais est-ce que si on affichait la durée de vie seulement en temps qu'information ça pourrait avoir un impact...

MJ : Ah non ! pas information.

M : Il faut que ce soit la garantie.

Si c'est une information qu'on vous donne que la machine à laver va durer min 7 ans. Est-ce que ça aura un impact ?

NON ! Il faut que ce soit dans la garantie,

MJ : sauf peut-être pour les petits électros.

Donc si reprendrait les 2 machines (5 et 7 ans) si l'affichage est juste informatif ça ne changerait rien ?

M : Si, si

Mis à part la garantie, comment on pourrait rendre cet affichage intéressant ?

Par exemple si on vous dit que l'affichage de dix ans minimum est testé de manière indépendante, est-ce que ça aurait déjà plus d'impact ?

Fra. Ah bha oui !

G OUI !

MJ : Oui quand même.

Donc si on affichait ces affichages sans spécialement d'information complémentaire, ça n'aurait pas spécialement d'impact sur vous ? Si ce n'est pas des garanties ?

M : non

MJ : un simple test je me méfie, ils peuvent mentir.

MJ : ça dépend aussi de l'utilisation. C'est 10 ans à utilisation normale, il y a des personnes qui cassent plus facilement et le fabricant ne peut pas savoir à qui il va vendre sa machine donc c'est difficile.

Pour conclure, quels sont les points importants qui sont ressortis de cette discussion ?

MJ : je trouve que c'est une bonne idée, mais est-ce qu'elle est possible ? Parce que pour celui qui va s'engager à ça attention....

Fred : je pense qu'il faut que tout le monde soit conscient que nous devons aller vers ça. C'est important.

Et ce que vous aviez déjà pensé à afficher la durée de vie ?

NON

MJ : moi je suis persuadée que les gens vont regarder à ça.

Donc maintenant je vais vous remercier d'avoir participé à ce débat !

Merci à vous d'être venu et d'avoir consacré votre samedi après-midi pour venir ici.

3.2. Focus 2

1. Participants

V : Valentin

L : Laetitia

Ch : Chantal

JJ : Jean-Jacques

Ca : Carine

MC : Marie-Claire

Rien = moi

Quand acquiescement du groupe → OUI / NON)

Italique = ajouts

Partie 1

Tout d'abord merci d'être venu. Donc ici on va parler de vos réactions à différents affichages sur les produits. Donc c'est dans le cadre de mon mémoire, je devais en réaliser 2, j'en ai déjà réalisé un la semaine passée.

Pour commencer et me mettre à l'aise, je propose que chacun se présente en quelques mots.

Donc moi je suis Alexis, j'ai 23 ans, je suis en dernière année en ingénieur de gestion. Et j'anime ici ce focus group.

Quelqu'un veut se lancer ?

V : moi. Je m'appelle Valentin, j'ai 20ans, je suis en première en ingénieur de gestion. Voilà.

L : Laetitia. 36ans et je travaille à la mutualité chrétienne à Namur.

JJ : Jean-Jacques, 60 ans, architecte d'intérieur.

Ch : Chantal, et je suis inspectrice dans les crèches à l'ONE.

MC : 58 ans, je travaille au CPAS.

Ca : Carine, j'ai 41 ans et je travaille au CPAS de Gesves comme employée administrative.

Parfait ! Maintenant que nous avons fait connaissance, nous allons pouvoir commencer la discussion.

Petits vs gros électros

Tout d'abord, on va commencer par discuter de la différence entre petits et gros électroménagers. J'aimerais bien que vous me disiez qu'est-ce qu'un petit électroménager pour vous ? Si vous deviez donner des exemples. Un petit électroménager, c'est... ?

MC : un percolateur

JJ : On peut déjà limiter ça à grandeur et au poids, par exemple.

C'est absolument comme tu l'entends.

JJ : Oui, non c'est pourquoi je dis petit, une machine à café ce sont des petits volumes. Les gros c'est euh lave-vaisselles ou des choses pareilles, séchoir, machine à laver. Les gros cubes quoi.

MC : Qui consomment.

D'autres exemples de petits ?

L : Un micro-ondes

V : Un fer à repasser.

JJ : Moi je ne suis pas sûr que ce soit dû à la consommation. Qu'ils soient gros ou petits tiens. Parce que c'est un Wattage. Il y a des petits trucs qui consomment énormément, comme les toasteurs.

L : Ah oui grille-pain comme petit.

C : Les frigos en gros

Ch: Mix soupe.

MC : c'est peut-être plus le cout. Les gros sont des appareils plus couteux.

Ch : Le four, le four en gros. Ah oui.

JJ : la machine à faire du pain dans les petits, aspirateurs OUI

On a déjà pas mal d'exemples, OK.

Critères de choix

Donc maintenant qu'on a discuté qu'est-ce qui est un petit et gros électros selon vous, on va parler de critères de choix.

Ch : nos critères de quoi ?

Vos critères de choix.

Ch : de choix d'électroménagers ?

Oui.

V : Le prix.

Mc : rapport qualité prix

L : oui le prix.

Ca : La consommation, en énergie.

Mc : pour les gros, je dirais le rapport qualité prix. Parce que comme c'est quand même des... (*ne termine pas sa phrase*)

Donc la qualité ?

Mc : Oui.

L : Moi je vais regarder la marque.

Ch : Oui moi aussi. Je pensais qualité et marque aussi.

Ch : Le volume aussi.

V : ah oui le volume c'est important aussi.

Donc les dimensions ? OUI

L : Moi, même si je ne connais pas grand-chose sur l'étiquette, je vais quand même regarder si c'est ... S'il y a les étiquettes ABCD là.

JJ : Oui, c'est la consommation énergétique ça.

L : Ah c'est ça !

Est-ce qu'il y a d'autres critères qui sont importants quand vous achetez des électroménagers ?

JJ : La couleur éventuellement, maintenant il y a des percolateurs de toutes les couleurs...

Donc le style ?

JJ : Oui, c'est ça. Le design !

Est-ce qu'il y a d'autres choses ?

L : de voir pourquoi on l'achète. De voir si c'est parce qu'on en a besoin ou parce qu'on a envie d'un truc.

CH : oui donc l'utilité.

OUI

CH : l'utilité en quantité de consommation. Tu vois si tu dois acheter un électros parce que tu dois faire un dessert une fois, c'est ...

JJ : Oui il y a aussi le fait que certaines personnes n'achètent que pour être à la mode.

V : Donc là ce n'est pas une nécessité.

Jj : c'est sûr que ce n'est pas pour tout le monde, ça dépend des bourses.

Ça vous semble déjà bien ou vous avez d'autres choses à ajouter ?

CH : c'est déjà pas mal pour le trouver avec tout ça ! (RIRE).

Donc maintenant on va les classer. Donc lesquels sont les plus importants pour les petits électros ?

V : l'utilité.

Ca : Le prix.

L : Oui, c'est ça moi je vais toujours regarder le prix.

MC : Le rapport qualité prix. Au Carrefour il y a une marque, la marque Bluesky... C'est vraiment une catastrophe !

Donc ce n'est pas vraiment le prix, mais la qualité alors ?

MC : Le rapport qualité prix. OUI

JJ : oui parce qu'à la limite on est d'accord de payer un peu plus cher en se disant il est de meilleure qualité donc je veux bien payer plus.

CA : pour une marque connue.

JJ : Que ce soit un produit qui dure quoi.

MC : moi j'attends souvent les soldes pour avoir un produit de meilleure qualité à un prix abordable. Mais bon maintenant il y a aussi des soldes un peu toute l'année.

L : Dans les critères Jean-Jacques a dit durabilité je ne sais pas si on l'avait mis ?

JJ : Oui l'obsolescence.

MC : Ça ne va pas de pair avec la qualité ? Parce que ça va un peu de pair non ?

JJ : L'obsolescence c'est un problème parce qu'on vous dit à oui tiens ce produit-là il tombe en panne après 4 ans. Oui, c'est sûr en allant voir sur internet les commentaires des utilisateurs, mais bon...

MC : comme les télé Samsung par exemple. Il vaut mieux payer plus pour une autre marque.

Moi : Et donc la durabilité c'est plus important pour les petits ou pour les gros ?

Groupe : pour les gros !

JJ : Moi je dirais que ça n'a pas d'importance. Il faudrait que ce produit dure le plus longtemps possible.

CH : ça dépend de la fréquence d'utilisation. En fait. Ce n'est pas par rapport à la grosseur de l'électro, mais à son taux d'utilisation. Si c'est un usage intensif, qu'il soit petit ou gros tu réfléchiras durabilité.

L : c'est ça, ton mix soupe tu t'en fous.

CH : mais le perco tous les jours...

JJ : c'est ça, dans le temps, le mix il tournait depuis 20ans.

OK.

Pour les gros électros, quels sont les critères qui sont les plus importants ? Donc MAL, sèche-linge... comme on les a définis avant.

CH : Ah oui les gros bazars comme ça ...

L : Durabilité.

V : la qualité et donc la durabilité.

Ch : moi je penserais à l'économie d'énergie.

Ca : Moi aussi.

CH : Lave-linge et lave-vaisselle, l'économie quoi il ne faut pas qu'il bouffe trop d'énergie, d'eau.

Moi : Donc le prix, ça ne vous semble pas important pour les gros ? Ce n'est pas un facteur clé ?

L : Pour moi le prix ce sera toujours un facteur clé.

OUI

Mc : mais lié à la qualité.

JJ : c'est les deux points qui vont être le plus regardés tout compte fait.

CH : parfois, il vaut mieux mettre un petit plus au niveau du prix d'achat, mais de se dire qu'il durera 6, 7 ans.

MC : Maintenant, les marques ne sont plus non plus ce qu'elles étaient. Par exemple, une Miele ne dure plus autant qu'avant. La différence de prix ne se justifie donc plus nécessairement.

Donc la marque n'est plus un facteur clé pour les gros électros ?

MC : Oui parce qu'il y a des moteurs qui sont les mêmes partout ...

JJ : l'intérieur c'est la même chose, c'est toujours la coque extérieure qui est différente.

CH : ta question c'est bien, les critères pour acheter un gros électros ?

Oui. Donc là, on a dit que l'importance c'était la consommation d'énergie, le rapport qualité prix.

JJ : Pas seulement, la conso de l'énergie tient. Parce que ça peut aussi être la conso de la flotte. Un lave-vaisselle

...

Groupe : Oui, mais c'est compris dans la conso.

Et donc aussi la durabilité c'est ça ?

OUI

CH : oui, mais pour les gens que tu as ici autour. Si au niveau portefeuille il n'y a pas de souci. Mais bon parfois il est question plus de budgets et se sera plus le prix alors.

L : Moi par exemple c'est clairement une question de budget.

Recherche info

Donc maintenant qu'on a défini les critères de choix, on va parler de la recherche de l'information. Quand vous achetez des électros, vous avez besoin d'informations spécifiques ? Lesquelles ?

Donc on a dit ces critères-ci (*les critères de choix*), mais autres que ceux-ci, est ce que vous recherchez spécifiquement des informations quand vous achetez des électros ?

JJ : Une photo, les voir !

V : les avis ! les avis des gens qui l'ont déjà acheté

Ca : les folders

Ch : tu vas sur test achats et tu as un comparatif

L : C'est vrai que le folder comme tu dis il y a déjà pas mal d'infos

MC : moi je fais aussi une recherche internet.

MC : ça peut aussi être les commentaires des vendeurs, bien que ceux-ci ne sont pas toujours objectifs. En allant en magasins.

Est-ce que vous demandez conseil aux vendeurs quand vous achetez des électros ?

MC : parfois. Plutôt l'écho que le conseil. En comparant 2 ou 3 magasins. Si c'est pour une machine à laver ou un gros électros en tout cas.

Ch : Le vendeur il reste vendeur. Il est payé quand même, il va pousser pour qu'on achète.

JJ : Des comparatifs oui.

MC : oui, mais plusieurs pas un seul.

Donc tout le monde est d'accord pour dire qu'il est important de faire des comparaisons quand vous achetez des électros ? OUI.

V : on parlait d'internet.

JJ : Surtout maintenant avec internet il suffit de cliquer et on a des comparatifs entre différents trucs. Et voilà ! En 1 seconde c'est clair.

Est-ce que tout le monde utilise internet ? Pour trouver des informations sur le produit que vous voulez acheter ?

OUI

À chaque fois ou pas toujours ?

Ca : pas toujours

L : pas toujours

Ça dépend de quoi ?

JJ : moi dans un premier temps je regarde sur internet.

MC : pas pour les petits

Ch : oui.

V : ça à moins d'importance pour les petits

JJ : oui importance du budget.

Donc c'est plus important de rechercher de l'information pour les gros que pour les petits ?

JJ : Si on va dépenser je ne sais pas 250€ pour un objet, mais qu'on le retrouve à 225 le même on ira à un autre endroit.

Donc on a dit que la recherche se faisait grâce : Pub, internet, vendeur.

Ch : moi ce n'est pas grâce au vendeur. En tout cas perso.

MC : ça permet de comparer quand on va dans plusieurs magasins. Pour les gros.

Quand vous allez en magasins, vous savez déjà quels types d'électros vous voulez acheter quel modèle ?

JJ : On a une première approche si on a été sur internet.

Donc avant d'aller en magasin vous avez déjà fait une recherche ?

OUI

Donc vous n'allez pas en magasins pour chercher une première information et puis chercher des compléments ?

ÇA DÉPEND

Ch : maintenant que tu en parles par exemple chez nous, c'est l'occasion de petits débats entre collègues. Tiens tu as quoi toi et hop ça démarre.

Donc ça, c'est avis en ...

CH : oui l'entourage quoi. C'est peut-être une question de on est des bonnes femmes (RIRES).

Donc si vous n'avez pas d'idée spécifique, est-ce que vous cherchez en plus des informations ? Est-ce qu'une fois que vous êtes dans le magasin vous prenez le temps de chercher des informations supplémentaires ?

L : Pas toujours. Parce que parfois je suis une pigeonne et je vais juste écouter le vendeur. Parfois, je vais juste me dire le vendeur il m'a dit ça je n'ai pas le temps de chercher ailleurs c'est bon je prends.

JJ : ça dépend l'urgence, c'est évident.

CH : c'est vrai que j'étais comme toi avant d'être avec mon analyste (RIRE).

L : c'est ça et puis tu vois aussi que c'est peut-être bête, mais la situation familiale dans laquelle tu es. Moi je suis seule avec une petite je n'ai pas toujours quelqu'un qui vient avec moi pour me conseiller et donc ...

MC : ce n'est pas pour ça que tu feras le mauvais achat non plus.

L : Non, mais voilà... Je ne vais pas peut-être par manque de temps aller voir et comparer sur internet.

OK.

Analyse fiche

Maintenant, nous allons étudier des produits spécifiques dans la suite de la discussion. Et ici, je vais vous distribuer une fiche produit. Il s'agit d'un M-O (*Micro-ondes*) qui coûte 54€ de chez Krëfel. Donc ça, c'est la fiche produit qu'on trouve sur son site internet.

Je vais vous donner des Post-its verts et des Post-its rouges et je vais vous demander de noter sur les Post-its verts toutes les informations que vous trouvez importantes sur la fiche produit et sur les Post-its roses, toutes les informations que vous trouvez manquantes.

Ça peut être des informations générales comme des informations précises.

JJ : La compréhension du truc aussi ?

Oui, ça peut être général

CH : donc rose ?

Rose ce qui manque et vert ce qui est important, positif.

V : Une info par post-it ?

Comme tu veux ça. Et puis aussi noter votre prénom sur les Post-its svp.

MC : C'est marrant que ce soit Krëfel lui-même que son produit est fantastique (RIRES)

LECTURE DES FICHES

Une fois que vous avez fini, vous pouvez noter votre nom et me donner les Post-its que je vais coller ici.

Donc maintenant que tout le monde a fini on va un peu comparer ce que tout le monde a dit.

En positif ou en information importante, quasiment tout le monde a parlé du prix. Mais aussi des dimensions et la capacité, la livraison. C'est ce qui ressort comme étant les informations les plus importantes.

En négatif c'est l'avis autant proclamé de Krëfel « il est fantastique... ». OUI (RIRE) La consommation qui apparemment est manquante et aussi le rapport qualité prix. D'autres personnes ont cité la marque, car elle apparaît inconnue. Il y en a aussi qui ont parlé de la garantie.

Ch : 2ans

JJ : C'est la norme ça.

Et par contre, pour les avis des consommateurs, il y a des divergences. Certain l'on mit en positif et d'autres qu'il en manque ou qu'il y en a que 1.

Toi (*Valentin*) tu as mis ça en positif ? C'est parce que la catégorie existe ?

V : c'est parce que la catégorie existe oui oui.

Ce n'est pas pour les commentaires qu'il y a dedans ?

V : non.

Vous êtes assez d'accord au final sur les points positifs et négatifs de la fiche. Il n'y a pas vraiment de grande différence.

Utilisation

Donc maintenant, on va continuer à travailler avec le M-O mais aussi avec une MAL (*machine à laver*) de 499€ de chez VandenBorre. Je ne vais pas vous présenter la fiche produit parce que ça nous prendrait trop de temps de

l'analyser aussi. Donc ici la question ça va être de comprendre l'utilisation de vos produits. Donc l'utilisation de la MAL et du MO.

Tout d'abord, est-ce que tout le monde à une MAL et un M-O.

MC : pas de micro-ondes

JJ & Ch : non plus.

Et tout le monde à une machine à laver ? OUI

OK donc le micro-ondes, ça parlera peut-être moins à l'ensemble...

CH & JJ : On en a déjà eu un donc ça va

MC : non, mais il y en a un au bureau.

Donc si on devait parler de la fréquence d'utilisation. Est-ce que vous savez quantifier la fréquence à laquelle vous utilisez le M-O ? En moyenne, c'est quoi votre fréquence d'utilisation ?

L : Tous les jours.

V : 2-3 fois semaines.

JJ : aussi

Ch : ça dépend de la durée d'utilisation ?

Non quelle que soit la durée.

Ch : 2-3 fois

C : 2-3 fois semaine aussi

Maintenant, je vais vous demander de noter sur un post-it quelle durée de vie minimum vous attendez de votre M-O et de votre MAL. Si vous deviez déterminer la durée de vie quelle est-elle ?

CH : quelle est sa durée de vie ou combien de temps on voudrait qu'il dure ?

La MAL que vous avez, vous estimez qu'elle va durer. Une estimation de sa durée de vie.

Ch : Ah oui une estimation !

Pour la MAL et pour le MO.

MC : c'est ce qu'on souhaiterait ou ce qui est réel ?

Ce que vous estimez que votre électros va durer.

C : Parce que moi j'ai ma machine, elle dure depuis 15Ans !

CH : l'obsolescence n'était pas encore programmée comme maintenant.

(Ramassage des Post-its)

Est-ce que maintenant on pourrait faire le même exercice de la fréquence d'utilisation pour la MAL ? À quelle fréquence vous estimez l'utiliser ?

MC : par semaine, combien de machines on fait ?

Oui.

Ch et JJ : 2 à 3 fois

L : 2 par semaine

Ca : moi 6

JJ : Nous on est que 2 sinon ça peut vite prendre des proportions ... « bam »

Ch : quand les enfants revenaient des scouts rire

MC : Moi je dirais ... parfois, il n'y a que des programmes linge ... Donc je dirais 6.

V : 8

CH : mais le nombre d'utilisations, ça dépend aussi du volume de la machine ... Moi j'ai une 7 kg.

Ah oui, mais on ne tient pas compte de ça.

Est-ce que maintenant pour le MO et la MAL il y a plusieurs personnes dans votre ménage qui utilise ces électros ?

Ca : le MO oui la MAL non

JJ : les deux oui

V : oui

Pour ceux qui ont plusieurs personnes qui utilisent ces électros, est-ce que vous arrivez quand même à quantifier son utilisation ? Si vous deviez estimer par semaine son utilisation vous sauriez le faire ? vous sauriez quantifier l'utilisation globale de l'électros ou c'est difficile ?

V : plus ou moins

Ch : c'est plus difficile

Ca : Oui oui (*j'y arrive*)

JJ : la machine tourne pendant une heure on le voit, le Mo c'est compliqué

Donc c'est compliqué ?

JJ : si on interroge le soir voilà, mais bon...

Donc maintenant on va comparer vos fréquences d'utilisations à vos durées de vies estimées.

Par exemple, Laetitia a dit qu'elle espérait que son MO allait durer 10 et la MAL 15 ans. On voit qu'elle utilise son MO tous les jours et sa MAL 3x semaine.

Valentin estime que son MO allait durer 10 ans et la MAL 15. Il utilise son MO 3 fois semaine et la MAL 8 fois. Donc il utilise la MAL plus que Laetitia et le MO moins que Laetitia. On continue. MC a dit que son MO allait durer 5 ans, mais c'est difficile, car elle n'en a pas (RIRE) et sa MAL 10 ans et elle utilise 10 fois la MAL par semaine. JJ a dit 15 ans pour la MAL et 10 MO. CH a dit MAL 25 à 30 ans (OULALA RIRE) et le MO 10 ans. Et Carine a dit 10ans pour MO et 20 pour MAL.

Donc pour le MO tout le monde est d'accord pour dire 10 ans à part Valentin qui en espère 15 et MC qui n'en a pas. Donc au final vous êtes tous d'accord pour 10 ans malgré le fait que vous n'avez pas la même utilisation de celui-ci. Pour la MAL, c'est souvent 15 ans. C'est 10 à 15 ans mis à part Carine e Chantal qui ont mis plus. Et de nouveau malgré le fait que vous l'utilisiez de manières totalement différentes vous indiquez une durée de vie similaire.

Donc vous n'estimez pas nécessairement que la fréquence à un impact sur la durée de vie estimée d'après ce qu'il ressort.

L : Ah oui c'est vrai

MC : Oui, mais après quand ils construisent les machines, ils prévoient une durée de vie en fonction de X lavages par semaine les producteurs. C'est ça qu'il faudrait connaître quand on achète une machine.

Donc l'obsolescence ?

OUI.

Est-ce que vous sauriez estimer le prix par an que vous coûte votre MAL ? Par an d'utilisation ?

OULA

L : Moi je suis incapable de dire...

JJ : Ça dépend de la conso.

Non ici on va dire juste le prix d'achat.

Jj : Ah je ne me souviens pas combien je l'ai payé

Mc : C'est toujours plus ou moins 500€

Donc vous sauriez estimer qu'elle coûte 50 100 ou 25 € par an ?

JJ : ah bah moi je ne fais même pas le calcul.

Donc c'est quelque chose qui ne vient pas à l'esprit ? NON

Et encore moins pour le MO alors ?

JJ : ouf oui

Crédit :

On a parlé du prix pour ces électros. Est-ce que vous pourriez avoir recours au crédit ?

Est-ce que vous l'avez déjà eu, est-ce que vous pourriez y avoir recours ?

Ch : Est-ce qu'on peut ou...

Est-ce que c'est quelque chose qui est concevable ?

JJ : moi je l'ai déjà fait.

L : quand tu dis crédits ou tu dis payer en plusieurs fois ?

Ch : bha oui payer en plusieurs fois

JJ : Il faut déjà être un peu... enfin avec un crédit 0% il faudrait être un peu bête pour se dire je vais payer une machine cash à 500€ presque.

L : Moi j'ai déjà fait pour les gros.

Donc est-ce que vous concevez plus ceci pour les gros que pour les petits ?

L : Oui

Ch : Oui

Pour un petit comme, par exemple le MO à 54€ ?

NON

Seulement pour les gros électros qu'il y a un intérêt pour le crédit ?

OUI

CH : Ça dépend aussi des finances OUI

L : si tu n'as pas 500€... tu préfères les étaler sur 12 mois

OK donc le crédit est quelque chose de concevable.

Durée de vie

Maintenant, on va parler de la durée de vie des produits et on va faire un brainstorming. Est-ce que tout le monde sait ce qu'est un brainstorming ?

OUI

Donc en gros je vous dis durée de vie des produits et vous me dites tous les mots que vous associez à ce terme.

Qu'est-ce qui vous vient en tête ?

JJ : Années.

V : J'allais dire longévité, mais c'est un peu pareil.

Non ce n'est pas la même chose.

JJ : l'obsolescence

MC : qualité

CH : marque

L : Moi je pense à panne

CH : fréquence d'utilisation

D'autres choses ?

Ca : Prix

Sous-entendu quoi ? Pourquoi à durée de vie vous associez le mot prix ?

Ca : Garantie moi je dirais.

V : plus un produit est cher plus on espère qu'il va durer longtemps.

CH : moi j'ai dit marque, mais je me rends compte que c'est des critères qui datent de mes parents. J'ai toujours cru comprendre que le prix influençait. À savoir si on paye plus cher ça, dure plus longtemps. Tu nous as demandé ce qui venait tout de suite dans la tête.

Est-ce qu'il y a d'autres choses ?

L : Brol.

Qualité alors non ?

L : Oui, ça englobe. Si tu veux de la qualité, n'achète pas de la cacaille.

MC : Il ne faut pas acheter Bluesky de Carrefour (RIRES)

Donc garantie si on a une garantie ça va durer longtemps. Prix, si on met un prix élevé ça va durer longtemps.

Fréquence d'utilisation, si on a une faible fréquence ça va durer plus longtemps. C'est juste ce que j'ai compris ?

JJ : Oui sauf pour la garantie. Ce n'est pas parce qu'il a une garantie que ça va durer longtemps. C'est commercial.

Ça doit être garanti 2 ans.

OK. Les années, ça va durer plusieurs années, la longévité je comprends, la qualité on en a parlé, panne c'est pourquoi que c'est associé à dure de vie ?

L : Peu-être qu'à la fin de sa vie elle tombera en panne

OK.

JJ : Il y a parfois moyen de réparer.

L : Oui, c'est ça elle va peut-être tomber en panne, mais si tu la ré pares elle va peut-être durer encore longtemps.

Et donc qu'est-ce que tu entends tout ça en fonction de la durée de vie ?

Est-ce que par exemple le SAV ça pourrait rentrer là-dedans ? Ou pas du tout ?

L & MC : Ou une garantie prolongée

JJ : Oui oui.

D'autres choses vous viennent à l'esprit ?

JJ : Les prolongations ne sont jamais dans la bonne longueur...

MC : logiquement si c'est une marque elle ne va pas casser dans les 5 premières années là où est prolongée la garantie.

JJ : Oui

Ch : la garantie doit être proportionnelle au prix.

Maintenant qu'on a déterminé tous ces termes est ce que vous pourriez me faire une définition de la durée de vie des produits ? En une ou deux phrases qu'est-ce que pour vous la durée de vie des produits maintenant qu'on à évoquer tout ça.

V : c'est le nombre de temps qu'il va tenir en fonction de notre utilisation.

Quelqu'un à une autre idée ? Tout le monde est d'accord avec ce qu'il a dit ?

Ch : répète un peu...

V : le temps que la machine va tenir en fonction de son utilisation quoi.

MC : les années d'utilisation et par rapport à son utilisation

Ch : et par rapport à ce qu'elle doit faire aussi. Elle peut continuer à vivre, mais à ne plus remplir les fonctions pour lesquelles on l'a achetée.

Elle doit garder un certain seuil de performance ?

Ch : Oui, c'est ça.

OK. Donc si on combine les deux, ça ferait le temps que la machine dure en fonction de son utilisation tout en gardant un certain niveau de performance.

OUI

Je vous propose qu'on fasse une petite pause et qu'on reprenne dans 5 petites minutes.

Pause

2. PARTIE 2

Maintenant, on va parler des affichages de la durée de vie.

Donc je vais tout d'abord vous poser quelques questions.

Avez-vous déjà vu des affichages de la durée de vie des produits ?

NON

Jamais d'accord.

Si vous deviez en avoir un, sous quelle forme vous voudriez recevoir l'information ? Donc sous quelle forme vous souhaiteriez voir l'information que votre machine dure longtemps ?

MC : Il faudrait parler de la fréquence d'utilisation. Pour qu'on puisse voir.

Ca : Moi je le ferais par ans à mon avis.

JJ : oui, c'est la fréquence qui prime

V : Moi je ferais sous forme d'un petit document qui explique combien de temps elle va durer

Création affichage

Très bien, maintenant vous allez travailler 2 par 2 et vous allez créer un affichage. Vous créez un affichage qui vous parle. L'affichage parfait selon vous pour parler de durée de vie.

Ch : Déjà affichage, je n'ai pas l'impression que pour moi... Un affichage, on ne sait pas arriver à des critères de durabilité en fonction de la fréquence, etc. C'est un truc qui tu vois... ce n'est pas comme une information ou je pourrais retourner un truc et lire des infos.

Moi : Oui, c'est ça tu vois l'information directement.

MC : alors il ne faut pas trop d'éléments.

Vous réfléchissez sous quelle forme vous souhaitez avoir l'info et vous créer par deux un affichage.

L : pour quel produit ?

Pour les électros de manière générale. Vous avez 5 minutes. Comment sur un frigo, un MO, une MAL vous voulez avoir l'info sur la durée de vie ?

CRÉATION

Tout le monde a terminé ? N'oubliez pas de mettre vos prénoms derrière svp.

Qui veut commencer à présenter son affichage ?

V : allez.

Premier affichage de Valentin et Laetitia, on vous écoute.

L : Donc nous on a voulu mettre une forme ronde parce que voilà nous on trouve que le rond voilà quoi c'est tape à l'œil. Avec les 4 infos les plus importantes pour nous. La consommation le prix le nombre d'utilisations pour une durée de vie de X années.

MC : par ans les utilisations ?

L : On a fait un peu au pif les chiffres parce que...

V : Oui oui oui.

Est-ce que quelqu'un a des questions par rapport à l'affichage ici ?

JJ : Tout à l'heure, on a fait justement un rapport entre l'utilisation et la durée de vie. Donc c'est difficile de mettre les deux en parallèle sur un même affichage. Parce que ça s'adresse à un seul type de personne, par exemple pour toi, mais pas pour elle. Donc là il y a un truc qui ne va pas. On ne peut pas les mettre les uns à côté des autres.

Moi : Ca ne vous parle pas si on, mais les deux ...

JJ : Non ce n'est pas que ça ne nous parle pas, mais ça n'est pas juste je dirais. Parce que tu l'emploie 2x par semaine, mais moi je vais peut-être l'employer 6 x donc le truc ne marche pas.

Donc il faut choisir un des deux ?

JJ : Oui pour moi on ne peut pas mettre les deux.

MC : idéalement, on pourrait dire comme Carine disait tantôt, ce serait d'avoir 20 ans, peu importe l'utilisation. Ce serait une top qualité.

CH : Comme consommateur, moi je me ferais vite avoir. C'est des slogans, c'est de la pub ça. Je me ferais avoir par le 20 ans. Je ne ferais pas attention aux 300 utilisations euh si je fais attention, mais je devrais me dire dans le magasin combien de fois je l'utilise... c'est trop long !

L : Donc idéalement on aurait dû diviser en 3 et ne pas parler des utilisations et mettre le 20 en grand

OK. Votre affichage serait apposé où ?

L : Sur le produit ou juste à côté.

V : Oui, mais vraiment en grand.

JJ : Comme les critères A++ par exemple.

MC : Il n'y a jamais un fabricant qui va mettre le nombre d'années, car on va l'attaquer si ça ne dure pas assez longtemps

JJ : tout à fait.

Jean-Jacques, tu viens présenter ton affichage ?

JJ : Oui. Ici, je l'ai fait en petit, mais l'idée c'est de le mettre en plus grand. Ici moi j'ai plus tendance à prendre en compte les utilisations. 5000 fois. Voilà on ne fait pas de détours on donne directement l'info. Tu en as pour 5000 fois au moins. Ce sera apposé comme un cachet une médaille de manière à ce qu'on voit.

OK. Les utilisations ici, c'est minimum ?

JJ : C'est un maximum de 5000 fois après il va tomber en panne. (RIRE) Non oui c'est un nombre de cycles minimum.

Est-ce que quelqu'un a des questions ou un avis sur cet affichage ?

L : ça fait médaille.

CH : même sans le lire c'est bien

Ca : Médaille d'or.

MC : on aurait pu aussi ajouter le A++ aussi au-dessus.

JJ : Oui, mais moi ici je n'ai pas mélangé j'ai juste fait la durée de vie. En plus le A+ de la consommation il est bien représenté par la couleur, maintenant dans la tête des gens on ne peut pas changer ça.

OK OK.

L : Moi ça me parle.

Est-ce que Chantal tu peux venir présenter ton affichage ?

Ch : donc j'ai pris une marque de MAL, Miele, qui dans mon histoire de vie était la meilleure. De 1960 avec une femme qui porte un tablier et puis 2020, on est quand même longtemps après. Mais ici, elle met plus de tablier. Ou c'est messieurs ! Et j'espère que ça attire le client voilà.

OK. Donc ici c'est juste un affichage informatif dans le sens ça va durer longtemps. Ça ne donne pas un nombre.

CH : Oui voilà. Ça va durer longtemps et c'est la même marque.

Ça évoque juste la durée.

Ch : Je me dis que les gens qui arrivent en magasin avec des choses encrées enfin voilà...

Voici le dernier affichage.

Ca : Donc c'est une machine avec au moins une garantie de 15ans. Pour être sûr qu'elle va durer au moins 15ans quoi. Avec un rapport qualité prix excellent et une consommation A+++.

Est-ce que quelqu'un a un commentaire, question ?

Ch : c'est pas mal, ça dit tout ce qu'on a envie de savoir.

JJ : Les années c'est de nouveau délicat en fonction des utilisations...

Ca : Oui, mais ici, c'est la garantie ! Donc le producteur garantit 15 ans !

Ch : Ah moi je n'avais pas compris ça.

JJ : Ah, mais il va garantir 15 ans en disant vous pouvez l'utiliser 2 fois par semaine. Mais si vous l'utilisez 1000 fois.

MC : Oui, mais vu que c'est nous qui faisons l'affiche et pas le producteur, donc c'est ce que nous on souhaite.

OK. Vous aimeriez donc que ce soit garanti ? Est-ce que les autres, vous n'avez pas parlé de garantie dans vos affichages ? C'était volontaire ?

L : je n'ai pas pensé moi.

V : moi non plus.

Est-ce que vous pensez que l'affichage, ça doit, est-ce que c'est un affichage informatif ou un affichage qui garantit ?

V : Informatif.

JJ : Bah non. Moi ça garantissait tout compte fait... Quand je mets 5.000, ça garantit quoi ?

Ch : Moi aussi elle ne tombera pas en panne de toute façon.

Si maintenant on reprend par exemple l'affichage de JJ qui dit 5000 cycles. Est-ce que si jamais c'est informatif ça vous intéresse d'avoir cette information ? Ça vous informe juste que votre MAL va durer minimum 5000 cycles.

L : Moi ça m'intéresse.

JJ : Ça se met sur une échelle d'utilisation.

Oui d'accord. Mais je veux dire, est-ce que ça doit être garanti pour que ça vous intéresse ou si jamais c'est juste informatif ça vous intéresse quand même.

JJ : S'il ne le garantit pas, il ne mettra pas un affichage comme ça. S'il n'est pas sûr de son produit, il ne le mettra pas.

Imaginons qu'il le mette.

JJ : alors c'est lui qui le garantit que ça va tourner au moins 5000 fois.

Ca : On ne va pas compter le nombre de fois qu'on l'utilise.

JJ : Il pourrait très bien y avoir un compteur dessus.

Mais donc vous demandez que si on affiche la durée de vie, elle soit garantie ?

Ch : Non moi le mot affichage ça doit juste m'attirer.

Donc si on dit affichage de la durée de vie, c'est juste informatif ?

Ca : Ca ne doit pas être mensonger.

JJ : Moi je crois que le critère durée de vie il n'y a jamais personne qui va faire ça. C'est un risque trop important. C'est se tirer une balle dans le pied.

Ch : d'un autre côté quand on parle de garantie, ça veut dire qu'il y a des risques qu'elle tombe en panne. Tu vois pour moi une garantie c'est euh si jamais il lui arrive quelque chose donc ça veut dire qu'on imagine déjà qu'il puisse arriver quelque chose au produit. Donc moi ...

Ca : ça veut dire que quoiqu'il arrive on peut appeler le technicien et il viendra.

Ch : Et puis il faut lire vraiment tous les trucs en italiques pour être sûr que c'est sous garantie.

JJ : Oui oui.

L : Moi quand je regarde une affiche, je veux juste être informé.

V : Moi aussi.

Affichage durée de vie

OK. On va continuer la discussion. Donc maintenant qu'on a présenté vos discussions, je vais vous présenter des affichages de la durée de vie. Différents exemples, et à chaque fois je vais vous demander de me dire ce que vous en pensez de manière générale et quels sont ses avantages et inconvénients ?

Affichage années

Donc on va commencer par celui-ci. Que pensez-vous de cet affichage ?

MC : C'est un peu son certificat là.

Jj : Oui, mais pas en années moi.

CH : pas clair

JJ : Non.

Il y aurait ça sur le produit ça ne vous parlerait pas ?

CH : 4 ans et en nombre d'années ce n'est pas logique.

V : non je ne comprends pas non plus.

L : Moi j'aime juste bien que ce soit en rond.

MC : 4 c'est le chiffre et l'explication est autour.

JJ : On peut enlever ans. Voilà

Ca : Moi j'enlèverais en nombre d'années.

Ch : oui parce que c'est trop long à lire ça.

L : En fait, on voit que le 4. Moi je vois le 4.

Ch : Ça veut dire qu'après 4 ans elle est morte.

MC : Minimum donc pas forcément.

Ch : Ah oui il y a minimum.

Donc il y a des avantages/ inconvénients ?

MC : c'est un peu un pléonasm.

L : moi je trouve que le rond et le 4 il est assez visible.

JJ : Moi je vais dire au niveau du design j'aime pas du tout.

MC : mais les infos sont claires.

Affichage cycles

Ok on continue avec un deuxième.

JJ : Ça revient à mon truc là.

Que pensez-vous de cet affichage ?

JJ : Un doublon.

Ca : Oui il faut enlever le en nombre de cycles

À part le doublon, qu'est ce qui est bien/ pas bien ?

MC : qu'est-ce qu'il y a derrière cycles ?

Ca : Un cycle de lavage, mais si on fait un petit...

CH : Cycles ça fait penser à MAL, mais ça ne va pas pour un MO.

Donc le mot cycles ça ne parle pas ? NON

V : ici, je trouve que ça ne va pas pour tous les produits. Cycles ce n'est pas comme les années ...

CH : c'est plus proche de la consommation personnelle des gens. Parce que le nombre d'années ...

D'autre avis ?

Ca : Moi ça ne me parle pas 3000 cycles... Faudrait que je calcule.

L : il me parle plus que l'autre, mais ça ne me parle pas trop quand même

Ch : Ça me fait penser à MAL.

JJ : Attendez parce qu'il faut se dire que pendant tout un temps on ne parlait pas de A+++ et finalement ça parle.

Donc ce n'est pas grave que ça ne parle pas maintenant. Mais quand on va s'y habituer...

Affichage date

D'accord. Passons à l'affichage suivant.

JJ : Jusqu'en 2023.

Ch : ça n'a pas de sens. Durée de vie minimum 2023 ans ?

NON

JJ : jusqu'en 2023. Il manque des infos.

OK. Il manque des infos, mais on comprend ?

Ch : Non on ne comprend pas. On comprend juste qu'en 2023 c'est fichu.

Donc ce n'est pas clair ? NON

D'autres critiques ?

L : Vu qu'il y a moins d'infos c'est plus clair, mais vu qu'on ne les comprend pas.

V : Moi je n'aime pas trop

MC : et puis ce n'est pas relié à l'utilisation.

Comparaison

OK. Maintenant si on devait comparer ces trois premiers affichages. Lequel préférez-vous ?

JJ : Le 2^e

V : Le 2^e aussi.

Ca : Le 1.

L : le 1

Ch : Le 1

MC : Le 1 ça va plus vite. On va vite pouvoir faire le calcul du prix divisé par le nombre d'années.

OK donc le 1 et le 2 le 3 pas du tout. Est-ce que votre choix pourrait dépendre du produit ?

OUI

Expliquez-moi.

V : quand il y a un produit avec beaucoup de nécessité on va plus parler en cycles qu'en années.

MC : Un frigo, ça n'a pas de sens cycles.

L : c'est pour les gros électros ça.

Tous ?

L : oui.

Pour les petits électros, ça n'aurait pas d'intérêt ?

CH : un mix si après 4 ans il est mort et que j'achète un autre ce n'est pas trop grave.

Plus pour les gros alors. OUI

Maintenant, en termes de durée de vie perçue, lequel vous donne l'impression de la plus longue durée de vie ?

V : le 2^e

OUI aussi.

Énergétique

Donc on va continuer avec d'autres affichages. Ici : durée de vie de longue ABCDEFG durée de vie courte. Que pensez-vous de cet affichage ? avantages/ inconvénients ?

V : ce n'est pas logique pour moi !

JJ : Courte c'est une longue flèche et longue c'est une petite flèche !

V : Bha oui ça devrait être l'inverse.

JJ : Garder les couleurs, mais inverser les longueurs des flèches.

MC : j'aurais fait des chiffres peut-être parce qu'on est habitué à avoir les lettres pour les consommations.

Donc ça vous évoque l'affichage environnemental ?

Jj : Oui c'est vraie confusion ! OUI

Ch : les couleurs c'est bien.
D'autres avis ? NON.

Boules

Affichage suivant. Il est indiqué : durée de vie Norme = 5 ans, 5 ans et sur le produit il n'y aura qu'une boule en fonction de s'il a une durée de vie supérieure ou inférieure à la norme. Est-ce que vous comprenez ?

Ch : Oui. La durée de vie habituelle des produits c'est 5 ans quelle que soit la marque. Et ce produit sur lequel est collée l'étiquette dure ...

Oui. S'il dure 7 ans il aura l'affichage vert avec un gain de 2ans et s'il dure moins longtemps, ici 4ans par exemple il aura l'étiquette rouge et une perte d'un an.

Qu'est-ce que vous pensez ?

JJ : personne ne mettra le rouge ! on est sûr de ne pas l'acheter (RIRE)

L : Le rouge personne ne va l'acheter.

CH : Je n'y croirais pas parce que peut-être, enfin on ne critique pas comme ça quand on est vendeur des autres ... on parle de son produit, mais pas en comparaison avec d'autres produits. Moi ça me gêne. Moi je peux le faire comme client, mais pas le vendeur.

JJ : Nous demandons une information, donc le vendeur doit mettre sur le marché...

CH : je n'y croirai pas parce que si je suis vendeur je mettrai fatalement que d'habitude c'est 5ans.

Imaginons que ...

Ca : ce sont des tests extérieurs qui ?

JJ : Ah oui voilà

Donc il faudrait des tests extérieurs pour ...

Ca : pour que ce soit garanti. Bah oui. Pas le fabricant.

CH : test achat ou on n'est pas des pigeons c'est bon.

Donc si c'est des tests extérieurs c'est bon, mais si c'est le fabricant ce n'est pas bon ? OUI.

C : moi je mettrais plutôt durée de vie élevée, durée de vie standard et durée de vie faible.

Et vous n'avez pas besoin des nombres d'années ?

Ca : Peut-être au départ, mais si après on s'habitue il y a plus besoin.

Juste la couleur par exemple ?

Ca : Oui pourquoi pas ?

Jj : mais il y a déjà eu sur le marché par exemple Ikea a déjà fait des présentations dans son magasin avec un robot qui ouvrait des portes ou des tiroirs.

Et donc cet affichage vous parle ?

V : Sans plus.

Et ça vous parlerait que si c'était garanti par un organisme extérieur ? OUI

Mc : de toute façon, il n'y a que le fabricant de bon matériel qui va l'utiliser les autres pas

OK. Et si on imaginait maintenant que ça devienne une obligation ?

Ch : Ah, mais si ça devient une obligation, c'est légal et donc il y aura une référence qui sera la même pour tous.

Donc ce serait bien

MC : Un logo européen par exemple.

OK.

Est-ce que cet affichage pourrait vous évoquer une perte ?

V : Si c'est le troisième oui.

OK. Et qu'est-ce qui se passe si ça vous évoque une perte ?

V : On n'achète pas.

CH : on réfléchit

L : moi si c'est rouge je ne le prends d'office pas.

JJ : Ah oui si c'est rouge on ne prend pas hein. On va prendre de risque.

V : Après ça dépend du prix aussi.

Donc il y aurait quand même une réflexion à avoir ?

V : S'il a un an de moins, mais qu'il est 200€ moins cher euh...

Donc je peux quand même l'acheter même si c'est une perte ?

V : ça dépend des caractéristiques et du prix.

Ch : si c'est quasi donné, on a quand même 4 ans de bon.

Comparatif

On va continuer avec un autre affichage. Ceci c'est pour des MAL. La durée moyenne des MAL c'est 5,9 ans. Et ici, on ne voit pas bien, mais ce sont les marques qui sont classées par des avis d'experts et des avis de consommateurs. Donc Miele a reçu 3 avis d'experts à 5/5 et 34 avis de conso 4,5 et on les classe. Que pensez-vous de ce type d'affichage ?

V : c'est mieux que l'autre. C'est beaucoup plus inspirant.

JJ : c'est un bon comparatif pour démarrer.

Ch : ça dépend... On a une capacité de réflexion. Il y en a qui verront que le bandeau.

V : Il faut aussi voir le nombre d'avis. S'il y en a que 1 bof.

L : C'est quand même clair. C'est quelque chose sur internet ça va me parler, mais je ne vais pas avoir ça sur le produit.

OK. Si maintenant on voit que la marque que je veux acheter est 4^e ou 5^e est ce que ça peut impacter sur la décision d'achat ?

V : Un peu.

Mc : mais qui établit cette fiche ?

C'est des avis d'experts et des consommateurs. Qu'est-ce qu'il faudrait pour pouvoir croire ce comparatif ?

MC : est-ce que les avis sont réels ou ?

JJ : Sur internet il y a de tout !

Il faudrait par exemple avoir des informations sur les gens qui donnent des notes ?

CH : Oui déjà.

C'est difficile à croire ou vous pouvez facilement croire ce genre de comparatif ?

Ch : Non, il y a des trucs que je crois d'office. Quand je vois Miele premier (RIRE).

MC : si c'est un organisme extérieur oui. Le fabricant non.

JJ : Les avis des visiteurs on n'est jamais sûre

Ca : et des experts non plus. Ça donne une info donc il faut peut-être regarder dans les premières marques et comparer les modèles et essayer d'avoir d'autres avis.

JJ : quand on voit les études de test-achats c'est aussi comme ça. On a 3 produits et on prend dans les 10 premiers.

Comparaison

On va dire que les 3 derniers affichages qu'on a vus permettent le classement, lequel est le meilleur ?

V : Moi je préfère le dernier.

Ca : Moi aussi. Parce que le premier c'est trop ressemblant à l'énergie.

MC : Ou alors il faudrait mettre des chiffres et pas des lettres. Et alors, changer la longueur des flèches.

Ch : en magasin ?

Lequel vous parle le plus de manière générale ?

L : les ronds

JJ : le système des flèches retravaillé

CH : le comparatif.

JJ : Oui, mais les deux autres ce ne sont pas des comparatifs, c'est autre chose.

Les trois permettent une sorte de classement.

JJ : Oui, mais ça se met sur le produit directement et celui-là non. Et donc ce n'est pas un comparatif... On ne classe pas aussi facilement avec les autres. Ici, on a directement l'info.

Crédit

Maintenant, on va partir dans des affichages par rapport aux étiquettes de prix.

Que pensez-vous de celui-ci ?

Ca : Oula il y a beaucoup de trucs.

V : ce n'est pas clair là !

Donc le prix c'est 599€, le prix total c'est 640€, durée de vie 4 ans et vous payez 13€15 par mois ou 158€ par ans

Ch : houla non c'est trop.

MC : Pourquoi prix et prix total ?

JJ : Un taux de crédit !

En gros est-ce que vous comprenez que ça vous propose un crédit sur la durée de vie du produit ?

L : non

V : Ce n'est pas clair pour moi.

JJ : Donc on paye plus cher si on prend le crédit.

Mais imaginons, le 6% ce n'est pas important, mais est-ce que vous comprenez que ça évoque un crédit.

CH : non.

L : déjà moi je m'attends à payer 599

Ah oui, sauf que vu que tu fais un crédit tu payes 635€ et donc que tu payes 13€ par mois.

L : je ne comprends pas ... la durée de vie à un lien avec le crédit ?

Oui parce que tu payes sur 4 ans. Et donc par an tu payeras 158€.

CH : Ça incite aux crédits hein ça. Or ...

MC : oui oui, il faut quand même éviter.

V : On se fait vite attraper par le fait que ah on va payer 13 € par mois, mais au final on paye plus.

Ca : si elle pète après 2 ans il faut la payer quand même.

JJ : il y a un truc qui ne va pas... Si on doit vraiment faire attention aux 4 ans quoi alors que la garantie minimum c'est 2ans. Donc le 4 c'est trop élevé.

Oui, mais c'est juste la durée de vie minimum du produit quoi.

JJ : Oui, mais le payer pendant 4 ans ça ne va pas. Ça doit être 2 ans, car c'est d'office garanti. Parce qu'après 3ans ça pète, c'est plus garanti et je dois quand même payer ce qu'il reste. Tandis que si je paye sur 2ans et qu'elle pète elle est garantie, donc voilà.

Moi : Donc c'est trop compliqué ? OUI

CH : et alors c'est très tendancieux... On est quand même des gens qui sommes dotés de capacités de réflexion. Tu mets des gens qui n'ont pas de salaire et qui n'ont peut-être pas notre capacité de réflexion et bien ils vont directement voir 13 euros par mois et il va se faire avoir.

Est-ce que c'est vraiment se faire avoir ?

JJ : Non parce que c'est marqué ;

Ch : s'il fait ça pour tous les appareils s'il cumule oui... On noie les gens.

OK d'accord.

Prix

Ici un deuxième affichage. Prix 599€, durée de vie 4ans, prix par an ça revient à 150 € par an.

JJ : On ne parle pas de crédit là ?

Non c'est uniquement une information. Qui dit que vu que la machine va durer minimum 4 ans, c'est comme si elle me coutait 150€ par an de fonctionnement ?

V : c'est plus clair

MC : c'est évident ça.

CA : ça, on peut le faire nous-mêmes.

Oui, c'est évident, mais est-ce que c'est quelque chose qui pourrait être intéressant de mettre sur le produit ?

V : je ne trouve pas

Ch : Non c'est plus flashant si tu divises les ... par ans en mettant par mois, parce que ça devient un tout petit montant. Par ans, c'est encore 3 chiffres.

OK. Quels seraient les avantages de cet affichage ?

L : Il y a moins d'infos, c'est plus clair

JJ : mais ce n'est pas ce que ça coute en réalité le lave-vaisselle ou quoi.

Non c'est juste le prix d'achat

JJ : voilà donc pour moi ça ne marche pas.

Est-ce que vous trouvez que ça pourrait être intéressant si tous les produits avaient ces affichages pour comparer ? On saurait que s'il y a 3 machines qui durent 4 ans, la première, ça fera 100 par an, la deuxième 150 et la troisième 200.

Ca : si elles ont toutes une durée de vie de 4 ans, on compare le prix de base

OK oui pardon si elles ont des durées de vie différentes...

JJ : alors ça devient intéressant

Ca : à ce moment-là, le prix par an devient intéressant.

JJ : En fait ce qu'on essaye d'avoir c'est la même chose que sur les étiquettes au carrefour où il est indiqué c'est autant le kilo. Ça, c'est comparatif. On voit que c'est autant par kilo donc c'est plus ou moins cher.

Donc si tous les produits avaient cet affichage est-ce que c'est quelque chose qui serait intéressant ?

JJ : ça ne va jamais être obligatoire, je pense...

Mc : mais on ne sait pas qui détermine la durée de vie.

OK. Donc de nouveau, il faudrait que cette durée de vie soit déterminée par un organisme indépendant ?

Ca : Et il faut que le produit soit garanti 4 ans moi je trouve.

JJ : Oui, c'est ça.

Ca : parce que s'ils garantissent une durée de vie minimale de 4 ans ils doivent le garantir.

Comparaison

Donc ici on va comparer les 2 affichages par rapport à l'étiquette.

Mais je pense que vous préférez largement le deuxième. OUI

Classement

Donc maintenant on va faire un petit classement. Je vous ai présenté 8 affichages. Je vais vous distribuer une petite feuille avec différents critères : la clarté du message. Est-ce que le message du logo est clair ? La polyvalence, sous-entendu est-ce qu'il va sur tout type d'électros ? L'impact sur l'achat, lequel impacterait le plus votre décision d'achat, le lien avec l'utilisation. Est-ce que j'arrive facilement à assimiler mon utilisation quotidienne à l'affichage ? Est-ce que l'information est complète, lequel donne une perception de durée de vie la plus longue, et

enfin est-ce que ça convient pour les petits et gros électros ? Donc dans la première colonne vous indiquez celui qui est le meilleur pour le critère, donc son numéro comme sur la slide. Et dans la deuxième celui qui marche le moins bien pour le critère.

Si vous avez des questions sur les critères, n'hésitez pas.

V : Tu veux dire quoi par polyvalence ?

Celui qui va le mieux pour tous les électros.

JJ : oui, mais là, ils ne sont pas encore étudiés jusqu'à la fin, c'est des exemples ?

Oui, c'est uniquement des exemples, certains devront être retravaillés

Mc : et l'impact sur l'achat ?

Lequel influence le plus la décision d'achat

Ch : lien avec l'utilisation ?

En gros lequel te permet de mieux mettre en lien ton utilisation quotidienne avec la durée de vie

CLASSEMENT

Maintenant, on va voir ce que vous avez classé !

Bon, on va indiquer pour vous ce que vous avez mis en top et mauvais.

L'affichage numéro 8 en favori et les 6 & 3 en négatif. Ici, affichage favori, numéro 6 et le 2. Les pires 7 & 3. Ici, Favoris numéro 8 et pire 3 & 5. Préféré 5, négatif 6 & 7. Favoris 2 et pire 5. Ici le 6 et pire le 7.

L : Ah le 6 il pose question !

Alors, c'est les résultats de chacun. Donc je pense qu'en négatif, le 3, trois personnes pensent que c'est le pire et il n'est pas du tout en positif. Le 3 durée de vie minimum 2023 vous n'aimez pas. Le 7 est flagrant aussi en négatif.

Ch : par contre, le 6 est interpellant !

De fait il y a 2 + et 2 - donc on va le mettre au milieu.

L : Dans les positifs il y a le 8 et le 2 qui ressortent

En effet. Le 5 c'est aussi un peu mitigé, car 2+ et 1-.

Donc le 1 n'est pas ressorti donc on va dire qu'il est moyen, le 2 vous le trouvez plutôt bien. Le 3 totalement négatif. Le 4 n'est pas ressorti donc moyen. Le 5 mitigé. Le 6 mitigé aussi. Le 7 négatif et le 8 positif.

Donc est-ce que vous êtes d'accord de dire que les deux meilleurs affichages sont les 2 et 8 ? C'est ce qui ressort de votre classement, mais est-ce que vous êtes d'accord ?

Mc : Le 2 ce n'est pas pour tous les électros...

JJ : Non c'est ça !

Donc le 2 ça dépend de l'électro tandis que le 8 ?

JJ : Ça, ça va pour tous OUI

CH : polyvalent

Le 3 ça ne va pas du tout parce que ça ne parle pas ? OUI

Vous ne comprenez pas bien ? NON

Et le 7 à cause du crédit ? OUI

Mais ma question est, par rapport au crédit, au début de la discussion je vous ai demandé si vous aviez déjà eu recours au crédit et si vous trouviez ça bien. Vous m'aviez répondu que oui et que vous trouviez ça bien dans l'ensemble. Pourquoi ici, on vous propose de faire le crédit sur la durée de vie ça ne va pas ?

Ca : ce n'est pas un crédit à 0% ici.

Imaginons qu'il serait à 0%

L : Alors là je suis pour

Ch : c'est la durée minimum de 4 ans qui ne va pas et donc si ça pète avant ;

JJ : c'est 2ans maximum sinon ça ne va pas avec la garantie

Donc le problème c'est 4 ans et pas 0%.

Ch : et le prix. Ce n'est pas proportionnel au prix ...

Il serait à moins de 6%, on va dire 2% même.

JJ : Ça ne marche qu'avec le zéro %

Choix affichage MO MAL Senseo

Je vous propose maintenant 3 électros. Le MO la MAL et une machine à café Senseo à 50€.

Si maintenant dans les 8 affichages que nous avons vus, vous deviez en choisir un pour chaque électro. Pour le MO vous choisiriez lequel ?

L : Le 8

V : Le 8 aussi oui.

JJ : Moi j'irais sur le 4 en fait. Enfin retravaillé

CH : Le 2 parce que 3000 ça fait beaucoup

MC : il n'y a pas de notion de fréquence dans le 8.
 Les autres, vous trouvez que le 2 ça pourrait convenir au MO ?
 V : Plus pour une machine à laver
 JJ : oui plus pour la MAL.
 Donc ce serait le 8 et le 4 pour le MO ? OUI

Pour la MAL ?

JJ : le 2

V : Le 2 ou le 6

L : Moi je reste sur le 8.

JJ : je trouve que dans tout ce qui est présentation avec des chiffres c'est plus compliqué pour le commun des mortels quoi... C'est bien nous on s'en sort bien avec les chiffres... il y a peut-être des gens ce n'est pas le cas. Donc je serais plus pour un code couleur. Les gens associent facilement. Entre vert et rouge

MC : Oui un peu comme le Nutriscore.

Ca : Il faudrait combiner le 5 et le 8 ça serait top. Une indication de prix avec une indication de couleurs vert, jaune.

JJ : Oui, mais là, on revient alors ... Le 5 par rapport au 4 autant mettre le 4 il est plu clair, car le 5 il y a encore trop d'écriture dessus.

Ch : là, vous êtes déjà en magasin, mais avant d'y aller moi je suis pour le 6.

Oui, mais sur le point de vente, le 4 ?

Groupe : le 4 ou le 2

Ch : ce code de couleurs est utilisé dans tellement de choses que ça rentre facilement ... c'est facile. Vert c'est bon rouge on ne passe pas quoi.

Et pour le Senseo.

L : Moi je suis toujours pour le 8.

JJ : le Senseo, ça s'utilise au moins une fois par jour. Donc autant de jours ça va faire autant de cycle peut-être. Enfin non non

Ch : moi je mettrais le 4 en fait parce ...

Est-ce que tout le monde est d'accord avec le 4 ? Toi tu es pour le 8.

L : Oui, mais le 4 ne me dérange pas.

OK. Est-ce que d'autres trouvent que ça ne va pas pour le Senseo le 4 ? NON.

D'accord.

JJ : Mais je trouve que le 6 ça ne va pas avec les autres, tu ne le mettras jamais sur un produit.

Choix avec prix par an identique

Ici, je vous propose 2 MO. Durée de vie 5 ans à 50€ et un autre, durée de vie 10 ans à 100€. Lequel vous choisissez ?

JJ : c'est kiff.

OK, mais donc lequel vous choisissiez ?

V : le 10 ans moi je crois. Ça dépend.

CH : comme ça ?

Ca : Mais peut-être que celui à 50 euros va durer 10ans.

JJ : Ah oui, c'est vrai que c'est durée de vie minimum.

MC : mais il faut voir s'il ne consomme pas plus.

OK, mais si ...

JJ : Si on ne prend que l'année et le prix ?

Oui

L : Et bien moi je prends 50€

JJ : Moi je prends le moins cher moi

V : Moi aussi

JJ : parce que la technique du MO elle n'est pas très risquée quoi

Moi : Donc ça ne vous influence pas le fait qu'il soit mis durée de vie 10 ans ? NON

Ch : c'est trop petit comme prix.

OK.

2 MAL : 1000€ 10 ans de durée de vie et 500€ 5 ans de durée de vie. Laquelle vous achetez ?

CH : c'est kiff ça.

L : Moi il n'y a rien à faire je prends le prix.

CH : moi je prends aussi le plus petit.

JJ : oui oui

Choix avec prix identique durée différente

Ici une MAL 500€ durée 7 ans. Et une autre MAL à 500€ durée de vie 5 ans

MC : je prends 7 ans

V : aussi

CH : pour le même prix ?

Et dans ce cas-là est-ce que vous regardez le reste de la fiche ? OUI

CH : la conso, la capacité...

Pour le même prix avec des durées de vie différentes, vous regardez plus les étiquettes ?

V : moi je compare alors

Et quelle est l'importance de la différence de la durée de vie ? A-t-elle une importance forte ?

V : Non

JJ : si on a que ça comme critère à voir alors oui

Est-ce que c'est un critère qui pourrait vraiment impacter ?

Ch : bha oui puisque sinon ça veut dire ... On va calculer quand est-ce qu'on va devoir remettre 500€ pour acheter une nouvelle. OUI

Ccl

Donc maintenant on va conclure cette discussion. Est-ce que vous avez des questions, des choses à ajouter ?

L : Que malgré l'affichage, voilà pour certaines personnes il y a toujours le côté financier qui primera.

JJ : Le niveau social on va dire, enfin financier.

L : quelqu'un qui n'a pas beaucoup d'argent il va quand même acheter le moins cher.

CH : j'irais aussi dans d'autres magasins.

Donc lus de comparaison ? OUI

D'autres remarques ?

L : bha que finalement on peut vite se faire influencer par les affichages et la pub

Moi : Est-ce que l'affichage pourrait avoir une réelle influence ?

L : Je pense.

V : Oui

Ch : oui

Et à quelle condition ?

Ca : il faut que ce soit vérifié.

Et donc derrière les affichages il faut le côté expert et indépendant ? OUI

Sinon vous ne croyez pas ? NON

Et le côté si c'est juste informatif, ça peut quand même vous intéresser ? OUI

JJ : après c'est une première approche donc.

Est-ce que vous aviez déjà pensé à l'intérêt de tels affichages ?

MC : on a beaucoup parlé de l'obsolescence programmée et en parle beaucoup donc c'est vraiment quelque chose de caché et c'est de la fraude

Et donc est-ce que vous pensez que mettre de tels affichages ça pourrait justement réduire l'obsolescence ?

JJ : Oui ça c'est sur

Ch : moi ce genre d'affichage ce serait quand même plus sur les gros électros.

Les petits on s'en fout ?

Ch : non, mais ce ne sera pas dans les premiers critères de choix.

Donc il faut dépasser un certain prix ?

OUI.

Donc on fait plus attention quand on dépense 500 euros que 50 ?

JJ : ah ça c'est évident OUI

Donc le prix à un réel impact sur l'intérêt de tels affichages ? OUI

MC : maintenant, ce n'est pas les intérêts de tous les fabricants. C'est un peu à l'encontre de leurs avantages.

CH : Parfois pour les petits trucs, c'est la marque qui nous fait être fidèle à la marque et pas nécessairement la qualité ou ... Donc on est fidèle à la marque, mais pas nécessairement pour de bonnes raisons.

Donc la marque est...

Ch : la marque ... je suis facilement influencé par les marques alors que je ne devrais pas.

Par rapport à la durée de vie des produits, vous avez d'autres commentaires ?

CH : plus le fait que je ne me sens plus être fidèle à une marque. Ce n'est pas parce que c'est Miele que c'est Miele c'est Chinois quoi...

Et donc ce type d'affichage pourrait te permettre de prendre distance à la marque ?

Ch : Oui parce que ce soit chinois ou pas, une année ça reste 365 jours, et un nombre d'utilisations ça reste un commun.

JJ : Le principe des cycles, je pense que ça peut être intéressant, même pas en rapport avec l'obsolescence, mais le fait de dire que ce produit va faire 5000 cycles, ça va peut-être pousser le concurrent à aller plus loin.

Ca pourrait donc augmenter la durée de vie moyenne des produits ?

JJ : Oui. Pour l'instant, on est tous un peu bloqués sur l'obsolescence.

Donc promouvoir l'affichage ça pourrait être une manière d'augmenter la durée de vie moyenne des électros ?

JJ : Oui et encourager les constructeurs à être plus que le voisin.

Bien, voilà. Je pense qu'on a fini la discussion donc je vous remercie vraiment d'être venu ce samedi matin.

1.1 Focus 3

Participants

Al = Alice

S = Sophie

Au = Aurélien

Rien = Moi

MAJUSCULE = dire du groupe

Discussion

Donc voilà on va commencer. Tout d'abord, merci de votre participation.

Ce soir, nous allons parler de vos réactions à différents affichages.

Petits Vs Gros

Tout d'abord, nous allons commencer entre la différenciation des petits et des gros électroménagers. Si vous deviez me donner des exemples de petits électroménagers. Quels seraient-ils ?

S : Une brosse à dents électriques.

Al : Une Senseo, enfin plutôt machine à café.

Au : un mixer

Al : Un grille-pain, gaufrier

Au : Il faut que ce soit exhaustif ? Tu as besoin d'un grand listing ?

On a déjà une belle liste, mais si vous en avez d'autres qui vous viennent directement en tête ?

Au : Un aspirateur

S : En petit ? C'est déjà un plus gros non ?

Au : oui moi c'est un petit.

OK. Et maintenant pour les gros électroménagers ?

S : un frigo.

Al : Ah oui d'office. Une *machine à laver*, un séchoir ...

AU : Lave-vaisselle, four.

OK. Si maintenant vous deviez différencier... Quels sont les critères qui différencient selon vous un petit d'un gros électros ?

AU : Leurs consommations en énergie moi je dirais.

S : Moi j'aurais dit bêtement la taille

Al : oui, là ce qu'on a fait c'est plus la taille. OUI

OK. Donc « bêtement » la taille, consommation énergétique.

Au : Moi j'aurais mis la conso en premier.
 Est-ce qu'il y a d'autres facteurs qui pourraient différencier les petits et les gros électros ?
 Al : peut-être le poids ? Mais bon, taille et poids ça va ensemble.
 Rien d'autre ? NON
 D'accord.

Critères

On va passer ici à vos critères de choix.
 Donc quand vous achetez un électro...
 Al : ça tombe bien j'ai acheté un frigo il n'y a pas longtemps.
 Quels sont les critères de choix ? Les critères principaux qui sont importants pour vous.
 Al : Le prix
 Al : sa consommation, là où il y a les lettres
 Donc la consommation énergétique ?
 Al : Oui c'est ça.
 Quels sont les autres critères auxquels vous accordez de l'importance quand vous achetez des électroménagers ?
 Au : La marque quand même
 Al : Oui, tu prends une marque. Moi pour mon frigo j'ai pris une marque.
 S : moi souvent je vais voir
 C'est-à-dire ?
 S : Sur internet, je vais d'abord me renseigner pour voir sur test-achats ou quoi.
 OK, donc tu vas voir les comparatifs ?
 S : Quand on a acheté le lave-vaisselle, enfin ce n'est pas vraiment nous qui l'avons acheté c'est le propriétaire, mais lui avait été voir sur test achat pour avoir d'après lui le meilleur rapport qualité prix.
 Al : Ah oui un comparatif quoi.
 S : Donc il avait dit qu'on pouvait acheter le lave-vaisselle de telle marque, car, d'après Test Achats, c'était le meilleur.
 Au : Ici, on parle des petits ou des gros électros ?
 De tous les électros.
 Au : Moi souvent quand même je regarde aussi sur Amazon ou quoi les commentaires.
 Donc les avis ?
 Au : Oui.
 Al : Aussi on regarde l'esthétique du truc.
 S : Surtout pour une machine café ou quoi, enfin les trucs que tu vas mettre sur ton plan de travail ou quoi, enfin ce qui se voit.
 Al : même, mon frigo j'ai fait attention
 S : oui parce que tu le vois aussi, mais pour les machines encastrables ou quoi...
 Al : Ah oui dans ce cas c'est vrai.
 Est-ce qu'il y a d'autres critères qui vous semblent importants ? NON
 OK. Donc si maintenant on reprend les critères. Pourquoi est-ce que le prix est particulièrement important quand vous achetez des électros ?
 S : Parce que ça coûte la blinde... Et parce que le budget n'est pas extensible.
 Al : Parce que malheureusement on n'est pas vraiment très riche (RIRES)
 Au : Oui c'est parce que le budget est limité que le prix est important.
 S : Et puis ça coûte quand même souvent cher, surtout les gros électros.
 OK. En ce qui concerne la consommation énergétique. Pourquoi est-ce que c'est important de faire attention à la consommation énergétique de l'électro ?
 S : Pour la planète et puis aussi parce qu'on se doute que si on a un A+++ bha il va consommer moins et donc ça va se répercuter sur la facture d'eau et d'électricité. OUI
 La marque, pourquoi c'est important de faire attention à la marque quand vous achetez des électros ?
 S : Souvent gage de qualité quand même moi je trouve. OUI
 Au : La qualité allemande hein (RIRES)
 OK. Et donc pour les comparatifs ?
 S : Moi ici c'était dans le cas précis de mon proprio qui voulait le meilleur... donc voilà.
Pas d'autres réactions.
 Et les avis, pourquoi c'est important ?
 Au : parce que bien souvent, les gens qui vont mettre des avis ont testé le produit pendant plusieurs mois... Et donc il donne un avis sur l'expérience après un mois ou quoi d'utilisation et ça donne de bonnes infos. Style ça fait un an que j'ai ce produit j'en suis très content ou à non c'est de la merde.

Très bien. Et donc l'esthétique, on a dit que si c'était un électros qui était visible c'est important ?

Al : Oui c'est ça.

OK.

Si maintenant on devait définir les critères importants pour les petits électroménagers, quels sont les plus importants pour les petits ?

S : Le prix aussi. Enfin moi en tout cas le prix quoi.

Est-ce qu'il y a d'autres critères ? *Pas de réactions*

Donc si on reprend ce que vous aviez donné comme exemple, pour un grille-pain ou une machine à laver, qu'est-ce qui est important ?

Al : Du coup les avis et tout on peut regarder aussi.

Donc les avis sont importants pour les petits électros ?

Au : il faut que ce soit plus important que pour un gros tu veux dire ?

Oui

Al : Ah oui alors non.

S : Moi, par exemple la consommation énergétique je pense pas que je regarderais.

Au : Oui, tu vas faire plus attention à ça pour un gros.

Donc pour un gros la consommation énergétique est importante ? OUI

Al : Et les prix bien entendu.

Est-ce qu'il y a d'autres choses qui sont importantes pour un gros ? Ou pour les petits ?

Al : Pour le petit on avait dit l'esthétique.

Parce qu'on les voit ? OUI

Et pour les gros ?

Au : Moi je dirais que c'est un peu kif pour ce qui est des avis.

S : disons qu'un gros on va supposer qu'il va consommer plus, qu'on va le garder plus longtemps naturellement, donc je pense qu'on va plus vers des trucs A++ et plus aussi vers des marques que l'on connaît parce qu'on sait que c'est des gros investissements et qu'on a envie de les garder longtemps.

Al : Tandis que pour un grille-pain tu te dis que ce n'est pas grave. OUI

S : A la limite un grille-pain il pourrait juste être joli et pas être une marque spécifique c'est bon. Juste parce qu'il est sympa on peut acheter le grille-pain.

Al : Oui voilà c'est ça.

Donc plus au coup de cœur quoi ? OUI

S : Et puis tu te doutes qu'un grille-pain...

Al : bah s'il casse dans 3 ans ce n'est pas grave quoi.

S : Disons que tu as payé moins cher donc voilà.

Donc une des différences, ça pourrait être qu'on espère que les gros électros vont durer plus longtemps OUI donc on ne fait pas attention aux mêmes choses que pour un petit ou on se dit que s'il ne dure pas longtemps ce n'est pas grave ? OUI et pourquoi est-ce que c'est moins grave ? Parce qu'on l'a payé pas cher ?

S : On l'a payé pas cher et puis c'est un qu'on utilise.. Enfin ça dépend ta machine à café tu l'utilises tous les jours, mais moi j'ai un petit grille-pain avec pleins de couleurs super mignon et je ne l'ai pas payé cher, mais je ne l'utilise pas tous les jours.

Donc en fonction de la fréquence d'utilisation ?

S : Aussi. Ma machine elle tourne toutes les semaines donc elle ne peut pas me lâcher. C'est aussi accessoire. Griller du pain, je ne vais pas dire qu'on s'en fout, mais bon je ne vais pas dire que c'est un petit luxe, mais bon.. tandis que laver ton linge c'est important.

Au : moi j'ai malheureusement pareil avec une bouilloire électrique que j'ai achetée quand je me suis installé. C'est un petit truc elle est jolie ça n'a pas coûté très cher et j'espère qu'elle tiendra, mais si elle ne tient pas au pire ce n'est pas grave.

Tu en rachètes une et ça ne te dérange pas ?

Au : Oui, voilà. Je n'ai pas fait attention à la consommation ou quoi.

OK.

Recherche

Donc maintenant on va parler de la recherche d'information. Donc de nouveau, quand vous achetez un électro, quelles sont les informations qui sont essentielles pour vous ?

S : Le prix

A : La taille et tout, surtout si c'est des gros

Au : Comparer entre différents produits.

S : Si c'est un gros moi je regarde la lettre

Donc la consommation énergétique ?

S : Oui, donc si j'achète une nouvelle MAL je regarde la lettre, il faut qu'elle apparaisse quelque part, et puis les infos pratiques, les caractéristiques principales.

OK. Donc les informations importantes dépendent du type de produits ? OUI

Par exemple, les caractéristiques pour un petit c'est moins important que pour un gros ?

Al : On va moins regarder. OUI

Et comment vous recherchez ces différentes informations ? Est-ce que vous avez une. Démarche spécifique ?

Al : Moi pour mon frigo, j'avais reçu un folder et donc il y avait tout noté dessus. Et puis j'ai quand même été voir sur le site du truc, mais voilà.

S : la dernière fois qu'on a acheté un électros on a simplement été sur les sites des magasins et voir ce qu'il y a avait comme choix et déjà comparer pour avoir une première idée avant d'arriver dans le magasin. Moi c'est comme ça, mais je me fais très fort influencer par les vendeurs dans les magasins, et donc j'aime bien avoir mon idée avant d'y aller sinon je pourrais me faire refourguer n'importe quoi (RIRE) donc après c'est chacun son truc. Donc tu ne fais pas confiance au vendeur ?

S : ce n'est pas que je ne fais pas confiance, mais je sais que le vendeur il va essayer de me refourguer un truc...

Al : genre extension de garantie de 5 ans

S : ou alors un modèle qui ne convient pas nécessairement à ce que je veux, car ce n'est pas dans son intérêt...

Donc j'ai souvent l'impression de me faire entuber.

Et toi (Au) ? Ou pas spécifiquement ?

Au : Moi je suis plutôt d'accord avec ce qu'elles ont dit et moi en règle générale la Pub je ne vais pas être influencé parce que je ne reçois déjà pas de pub. Mais de nouveau je vais regarder sur les sites et tout pour m'informer avant d'y aller.

Donc c'est important d'avoir des infos avant d'aller en magasin ? OUI OUI

OK.

Présentation des produits

Donc dans la suite de notre discussion, nous allons étudier 2 produits spécifiques.

Une machine à laver de chez VandenBorre AEG à 499€, et une machine à café Senseo de chez Krëfel à 49,69€

OK

Utilisation des électros :

On va maintenant étudier votre utilisation de ces deux électros.

Je vais vous demander de noter sur un post-it, 1) la durée de vie que vous estimez pour les deux électros. D'après vous...

Au : Sans avoir aucune info ?

Vous avez tous une machine à café ?

Al : Moi pas je bois pas trop de café

Et est-ce que vous avez tous une machine à laver ? OUI

Donc voilà, vous imaginez que votre machine à laver et votre machine à café vont durer combien de temps ?

S : Sans réparation sans rien ? Ou qu'elle commence à lâcher après combien d'années ?

Oui voilà. OK

Les participants notent

Donc maintenant si vous deviez définir la fréquence à laquelle vous utilisez ces électros ?

S : une machine à café c'est quand tu bois du café donc c'est tous les jours.

Donc la machine à café c'est une utilisation quotidienne pour tous les jours ?

Al : Moi pas vu que je n'en bois pas, mais je suppose que si j'aimais ça j'en boirais tous les jours.

Et c'est une ou plusieurs fois par jour ?

S : moi on n'a plus vraiment de machine à café, mais quand j'en utilisais une, c'était une le matin, et puis en fonction de si on restait à la maison, alors là il y avait une tasse en plus.

Donc en moyenne 1 à 2 fois par jour par personne ?

S : oui

Et toi (Au) ?

Au : moi je prends une tasse le matin et quand je suis à la maison c'est un ou deux de plus

Donc on ferait une moyenne aussi de 1 à 2 par jours ?

Au : plutôt 1,5.

Et pour la machine à laver ?

Al : ça va dépendre de la famille ça.

Et pour vous spécifiquement ?

S : chez moi elle tourne toutes les semaines, enfin le WE vu qu'on est en bi-horaire et elle tourne, donc on est 5, au moins 4 fois sur le WE.

Donc 4 fois par semaine ?

S : oui 4 à 5 par semaine

Al : Moi une fois

Au : Moi euh, une fois toutes les deux semaines.

OK, très bien.

Maintenant, on va comparer ce que vous avez dit à ce que vous aviez noté sur votre papier.

Donc on va commencer par le Senseo. Sophie a mis 7 ans et Aurélien 6 ans. On ne va pas prendre le vote d'Alice vu qu'elle ne possède pas de MAC. Donc au finale 6 ans et 7 ans c'est quand même assez proche comme durée de vie estimée. Donc vous êtes d'accord, pour quasiment une même utilisation de la même durée de vie. Donc vous trouvez ça logique ?

Au : Oui, je pense, après ce n'est pas un gros investissement non plus donc voilà on ne va pas s'attendre à la garder .. Voilà quoi.

Pour la machine à laver, Aurélien a mis 9 ans, Sophie 10 ans et Alice 15 ans.

Donc on peut voir quelque chose d'assez étonnant, c'est que Sophie qui utilise 4 à 5 fois sa MAL par semaine estime qu'elle va durer 10 ans là où Aurélien pour une utilisation beaucoup plus faible (*1x/2semaines*) dit qu'elle va quasiment durer la même durée de vie.

S : Après moi c'est un peu ce que j'espère.

Et Alice qui l'utilise moins met 15ans. Donc d'un point de vue mathématique c'est logique.

Au : Après moi, je ne suis pas convaincu que ce soit le nombre de fois qu'on utilise qui va influencer sa durée de vie.

Donc la fréquence d'utilisation n'influence pas la durée de vie ?

Au : C'est un peu programmé dans la manière dans laquelle le truc est produit quoi.

Donc la fréquence d'utilisation n'influence pas la durée de vie ?

AU : Ça a un impact, mais moindre que ce que le fabricant a décidé, le moment où le fabricant décide de te faire racheter le produit quoi. Si dans leurs business plans ils ont prévu de te faire racheter la machine après X années bha voilà.

Al : c'est l'obsolescence programmée

Donc toi (*Au*) tu ne considères pas que la fréquence d'utilisation a un impact sur la durée de vie ?

Au : Oui

Et vous ?

S : Ça dépend quelle fréquence. Moi je pense que la mienne va casser plus vite, car je l'utilise beaucoup plus. Puis aussi je n'en prends pas un grand soin ...

OK.

Est-ce que maintenant pour la machine à laver ou la machine à café vous pourriez estimer le prix par an que vous coute votre machine à laver ou machine à café ? Par rapport au prix que vous avez payé...

Al : moi je ne l'ai pas payé

S : Tu nous demandes quoi ? Ce qu'elle nous coute en électricité ?

Non plutôt le prix par an par rapport au prix que vous avez payé. Enfin, quand je te dis le prix par an tu penses plus au prix euh..

Au : à l'utilisation oui.

S : quand tu me dis ça moi je pense à combien j'ai consommé, combien j'ai mis de produits dedans...

Et ça tu sais estimer ?

S : Non

Et est-ce que ça t'intéresserait de savoir ce genre de chose ?

S : Oui, ça me permettrait de mieux me rendre compte, peut-être que je ferais un lavage en moins

Au : quand tu vas acheter une voiture, tu vas penser au prix du carburant de l'assurance ...

Donc c'est plus intéressant de parler en global qu'en prix d'achat ? OUI

S : Disons que ton appareil électrique il y a un prix de l'appareil et puis il y le prix de fonctionnement, surtout quand c'est des appareils un peu complexes comme les machines à laver ou quoi.

Et donc par rapport à un prix par an, ce serait plus intéressant d'avoir le prix global plutôt que le prix d'achat divisé...

S : oui moi ça m'aiderait, ça me permettrait de budgétiser différemment.

Al : ce serait quand même très compliqué de faire ça, je pense. Parce que chacun l'utilise différemment.

Au : puis le prix de l'eau fluctue chaque année ...

Al : oui et puis tu en as qui vont acheter de la marque et d'autres pas.. Ce serait très compliqué.

S : oui, mais ce serait super intéressant ! Si tu sais ce que chaque machine te coute, je dis n'importe quoi, mais disons 12€.

AL : Ça coute moins cher d'aller au lavoir alors

S : Oui, et puis tu te dirais aussi que si tu n'as qu'une demi-machine bha tu vas attendre pour la faire tourner au complet

Et si ici on parlait seulement du prix d'achat est-ce que ça vous intéresserait de savoir que ça vous coute imaginons 100€ par ans ?

Al : Non

Au : Ça peut être intéressant pour réfléchir. Est-ce que j'achète une marque ou j'ai moins confiance ou elle risque de durer moins longtemps, mais au prix par an c'est vraiment moins cher ça reste plus intéressant que d'acheter une marque plus chère qui dure plus longtemps.

Al : On saurait aussi quand il va falloir changer aussi. Si on sait que c'est 10 ans bah voilà il faudra en acheter une autre.

S : Souvent moi quand j'achète des électros c'est réfléchi, mais un peu dans le rush quand même parce que ça veut probablement dire que celui d'avant a cassé. À ce moment-là, je ne pense pas à me dire qu'elle va me couter X par année, je pense plutôt budget et en essayant de... après moi je ne sais pas toujours le faire à cause du budget, mais moi je suis persuadé que d'acheter moins cher et donc de moins bonne qualité, au final tu es perdant parce que tu devras racheter.

Justement en parlant de budget, est-ce que vous avez déjà eu recours au crédit pour acheter un électros ?

Al : Bha moi mon frigo je l'ai acheté ici en crédit, donc il coutait 399 et je l'ai acheté sur 10 mois donc ça me coute 20 € en plus.

OK. Et les autres,

S : moi jamais jusqu'ici parce que j'ai un peu d'argent de côté exprès pour ça, mais maintenant par exemple si j'ai un électros qui me lâche je ne pense que je devrai y recourir. Une machine à laver c'est un besoin, je ne me vois pas avec 3 enfants aller au lavoir... Donc si ma machine à laver casse maintenant je devrai le faire.

Donc le crédit est quelque chose de concevable, il n'y a pas de soucis ?

Al : Malheureusement

Au : moi je ne l'ai jamais fait et j'ai envie d'essayer de ne pas devoir le faire au max, mais si un jour je suis dans l'obligation de le faire alors là oui

Et est-ce que ça dépend du type d'électros ?

Al : Bha bien sûr ! ça dépend du prix donc je ne vais pas acheter un grille-pain à crédit.

S : moi je pense aussi que c'est une question de besoin, comme je disais, le frigo, la machine à laver c'est des choses obligatoires donc voilà je le ferais pour un électros de base.

Donc il faut dépasser un certain seuil de prix pour que ça ait un intérêt ?

Al : oui

Au : Il faut que le prix dépasse ton budget en fait

Oui, mais je vais dire pour l'intérêt d'un crédit ? Vu qu'on dit que pour un grille-pain qui coute 20 € ça n'a pas d'intérêt alors que pour un frigo qui peut couter 200 ou 300 euros je ne sais pas...

Au : Oui, mais là ce dont elle parlait ce n'est pas le prix. C'est plutôt le fait que ce soit un électros de base.

Al : oui, mais je veux dire, est-ce qu'un seuil de prix pourrait définir l'intérêt ? Par exemple, en dessous de 50 pas d'intérêt et au-dessus oui ?

AL : je pense que ça dépend pour qui quoi ? Il y en a qui savent sortir 50 € et d'autres pas. Mais malheureusement, ça ne les aide pas parce qu'ils font des crédits pour tout.

S : Oui, il y en a qui préfèrent se mettre à crédit et acheter une TV que d'attendre...enfin.

OK

Durée de vie

Donc maintenant on va parler de la durée de vie. On va faire un petit brainstorming.

Donc si maintenant je vous dis durée de vie, quels mots vous viennent à l'idée spontanément.

Al : Obsolescence programmée.

Au : Garantie

Al : Panne

Au : imprimante

Je suppose qu'on peut relier ça à l'obsolescence ?

Au : Oui, c'est l'idée

Je vous dis durée de vie des produits vous pensez à quoi d'autre ?

S : Que c'est variable, en fonction du produit. Et donc la marque, si tu prends un frigo d'une marque X il durera peut-être plus longtemps.

S : Entretien, que si tu entretiens bien ou mieux tes produits ils dureront plus longtemps

A : Réachat, ce n'est pas bien dit, mais c'est l'idée de devoir acheter à nouveau

Au : réparation

S : Seconde main

D'autres ? (*pas de réaction*)

Donc si on essaye d'expliquer les différents termes, pourquoi est-ce que vous associez l'OP (*obsolescence programmée*) à la durée de vie (*durée de vie*) ?

Al : comme Aurélien disait quoi, dans un système c'est formater pour qu'il y ait un bug à un certain moment et qu'on doive racheter un autre, que sa durée de vie, le produit soit fini

Donc c'est plutôt négatif par rapport à la durée de vie ? OUI

Durée de vie. La panne, ça rejoint l'OP ou pas du tout ?

Au : euh peut être, qu'est-ce qu'on en sait ? On ne sait pas si elle est programmée la panne.

Par la panne vous voulez dire que..

Al : Que si elle tombe en panne, soit il est à la fin de sa vie, soit on va le réparer et on va pouvoir continuer à la réparer, la durée de vie est mise à mal

OK. La réparation, sous-entendu que si on le répare on augmente la durée de vie ? OUI, C'EST ÇA.

L'imprimante, on a dit avec l'OP.

S : L'imprimante, ce qui est fou, c'est que nous on en est à un stade où à chaque fois ou presque on change d'imprimante plutôt que de racheter des cartouches... Bravo pour la planète ! je ne ferais plus ça.

OK. Vous avez aussi parlé d'entretien, Pourquoi ?

S : Moi je vois bien ma machine à laver je ne fais pas comme je devrais... je ne mets pas le petit anticalcaire, je ne nettoie pas les filtres ... Donc je me dis que si je le faisais peut-être mieux, ma machine durerait peut-être plus longtemps.

Est-ce que vous considérez que le consommateur a un impact sur la durée de vie finale du produit ?

S : D'une certaine manière un petit peu.

Al : Avec l'entretien oui

S : Et puis la façon dont tu t'en sers.. SI tu bourres dedans, si ta machine à café ne la détartre jamais ...

AU : Il y a un impact d'office.

Donc le consommateur a un réel impact sur la durée de vie ? OUI

D'accord.

S : Mais on n'est pas les seuls responsables

J'entends bien que par l'OP vous estimez que la marque est responsable de la DV, mais aussi avec l'entretien, le consommateur.

La garantie ?

Au : j'ai l'impression que parfois il y a un lien entre la garantie et la durée de vie, dans le sens pour un produit à la con, ils vont le garantir 3 ans et après 3 ans et 1 mois, il va tomber en panne et c'est plus garanti.

Donc ça aussi on peut le relier à l'OP ? OUI

Au : d'une manière ou d'une autre il y a un lien, il y a une embrouille entre la garantie et la DV.

S : moi la garantie voilà je ne suis pas convaincue d'avoir utilisé la garantie pour un de mes électros. MOI NON PLUS

S : parce qu'au moment où il lâche tu te dis bon je l'ai acheté quand ? et puis trois fois sur quatre la garantie est terminée ou tu n'as pas le réflexe,

Al : Ou alors elle n'est pas valable, car c'est justement ce truc-là qui n'est pas garanti

Au : ou alors, te dire que tu l'as mal utilisé

S : c'est un peu de la foutaise la garantie, je crois

OK. Pourquoi associer seconde main à durée de vie ?

S : ça, c'est dans mes objectifs de faire du bien à la planète. Il y a sûrement moyen de récupérer des électros déjà utilisés. J'avais vu une association qui ramassait les vieux électros, les réparait et les revendait pour une croute de pain. Donc je me dis, est-ce que ça ne peut pas être une solution ? Mais bon, tu sais que c'est des appareils qui ont déjà vécu, mais tu les payes moins cher ... Donc voilà c'est plus pour dire qu'il y a une réflexion sur ça.

Très bien.

Est-ce que la durée de vie pourrait être un facteur important lors de vos décisions d'achat ?

Al : Bien sûr.

AU : Oui bien entendu, mais il faudrait avoir eu l'info là-dessus.

Mais à quelles conditions est-ce que cette information pourrait impacter votre décision ?

S : ça dépend du budget que tu mets. Moi dans ma tête, vu que je me suis dit qu'elle devait au moins tenir 10 ans, je pense que s'il était clairement marqué que pour une machine à 500€ elle ne tienne pas 10 ans ... pfff tu vois ce que je veux dire ?

C'est parce que c'est la machine à laver alors ?

S : bha en fonction de l'investissement que tu fais, et de la durée que tu t'es imaginée, je trouve que ça peut t'aider pour te dire, oui ça vaut la peine, ou non ça ne vaut pas la peine.

OK d'accord.

Est-ce qu'il y a d'autres conditions pour que la durée de vie puisse impacter votre décision d'achat ?

S : Après c'est peut-être parce que je suis fort dans une dynamique pour la planète, je ne sais pas si j'achèterais des produits s'il était clairement indiqué. Bha voilà dans 2 ans tu dois changer. Psychologiquement, je me dirais

oh merde. Le fait qu'il soit marqué je réfléchirais, parce que tu sais que ça veut dire que tu es dans un cycle ou tu changes tes objets tous les deux ans. Tandis qu'ici je l'achète et je vais essayer de l'utiliser au max, si c'est 2 ans. Bha voilà et si c'est plus ... Si c'est marqué peut-être ça me refroidirait.

À cause de quoi ? Du budget ?

S : Et puis aussi de l'impact environnemental. Je vais acheter un machin il va durer 6 mois, donc ça veut dire que je vais en jeter un tous les 6 mois....

Et par rapport à la durée de vie, est-ce que son importance pourrait dépendre du type d'électros ?

S : Aussi.

C'est plus important pour un petit ou pour un gros ?

S : Un gros !

Al : Un gros c'est mieux qu'il dure plus longtemps parce que ça coûte plus cher.

Au : Oui

OK. Donc de nouveau comme on disait tout à l'heure c'est un peu le petit on s'en fout si il dure un peu moins longtemps vu qu'on ne le paye pas cher, que c'est moins, vital ... OUI

S : on s'en fout, mais ce serait marqué sur l'étiquette...

Au : ah oui c'est clair que tu as moins envie d'acheter un truc ou il sera mis durée de vie 6 mois

Et donc ça dépend aussi de l'utilisation ? Si c'est quelque chose qu'on utilise tous les jours on fait plus attention que si c'est quelque chose qu'on utilise accessoirement. OUI

Pour les produits qu'on a présentés, donc la machine à café et, est-ce que ce serait important pour un des deux ou pour les deux ?

L : Pour la machine

S : Pour la machine surtout, mais même pour le Senseo

Au : oui moi pour les deux ça m'intéresse.

OK d'accord.

S : Maintenant, les Senseo se sont fort démocratisées, mais ça reste quand même un investissement.

Est-ce que vous seriez d'accord de payer plus pour un électros qui dure plus longtemps ?

Au : Si elle est garantie à 100% oui

Donc il faut qu'elle soit garantie ?

Au : oui si c'est juste sur des paroles tu n'es pas spécialement prêt à payer plus, mais si tu peux faire le calcul derrière et te dire OK ça veut dire que j'investis ça, mais c'est pour 15 ans et que tu en es sûre que ce sera dans 15 ans alors ça joue quoi

OK.

S : Et ça dépend de la marque. Je veux dire que si c'est presque doubler ton budget non.

Au : oui oui

S : Si c'est une centaine d'euros pour 5 ans en plus ... il faut que ça reste correct quoi.

Donc il faut qu'il y ait un certain lien entre le prix et la durée de vie qu'on augmente OUI

Si on augmente seulement de quelques mois ça ne vaut pas la peine de payer plus c'est ça ?

S : C'est ça, mais si on augmentait la durée de vie de 5 ans et qu'on demandait de payer 100 ou 200 de plus

Donc 10 ou 20 % de plus par exemple ?

S : voilà, là je vais y réfléchir. Mais si il y a une garantie quoi. C'est facile de dire voilà elle va durer 15ans, alors qu'on n'a même pas fait de test ni rien...

OK très bien.

Affichage de la durée de vie des produits

Est-ce que vous avez déjà vu des affichages de la durée de vie ?

Al : Bonne question

S : je ne crois pas

Al : moi je ne pense pas non plus

Au : dans le sens négatif du terme oui

C'est-à-dire ?

Au : de la fausse pub, ce machin là il va durer uniquement 6 ans, mais par la marque elle-même non.

OK.

Et sous quelles formes vous aimeriez bien recevoir cette information ? Pour un affichage de la durée de vie ?

S : Moi sur l'étiquette ou il y a le prix et les infos pratiques. Je trouve que là il pourrait être bien.

OK, et il y aurait quoi comme info ?

S : Durée de vie estimée

Et ce serait estimé comment ?

S : 10 ans,

Donc en années ?

S : Oui, ils ne peuvent pas le faire en mois ...

OK. Donc maintenant je vais vous donner une feuille et j'aimerais que vous me créiez un affichage de la durée de vie des produits. Donc si maintenant vous deviez afficher sur un électro, comment est-ce que vous afficheriez la durée de vie ? Avec le style les infos ... que vous voulez

Et puis après vous expliquerez pourquoi.

Au : On part du principe que la marque en question elle estime une durée de vie, où elle la garantit d'une manière ou d'une autre ?

C'est ton affichage donc tu indiques ce que tu voudrais avoir, et on discutera de ça après

Création

Qui veut commencer par expliquer son affichage ?

S : moi je veux bien. Don c'est la petite étiquette qui pend à la machine quand tu vas dans le magasin. Moi j'ai mis ce qui me semblait le plus important au-dessus, donc le prix et le logo de consommation énergétique, et alors en dessus j'ai détaillé le prix par ans, je me suis dit que ça donnait une bonne indication. Donc tu réalises que ça ne te coûte que 4 par an par exemple.

OK. Donc on voit que tu as indiqué 2 informations concernant la durée de vie : une information en année, et une information en prix. Une sorte d'amortissement.

Qu'est-ce que vous pensez de cet affichage ?

Al : c'est très vendeur pour les magasins quoi.

Au : Oui.

Est-ce qu'il y a des avantages ou des inconvénients à cet affichage ?

Al : l'avantage c'est que tu te dis « oh ça va ça ne me coûte pas cher » au final par an.

Pas d'autres remarques ?

Au : non

D'accord.

Al : Je ne sais pas si vous allez comprendre. Comme c'est un peu utopiste, je me disais qu'on pouvait aller plus loin.

S : la consommation c'est bien parce que souvent c'est un truc que tu ne rends pas en compte. Maintenant, ça n'a rien à voir avec la DV, mais je me dis que ça pourrait orienter le choix.

Est-ce que tu as des informations à nous donner sur ton affichage,

Al : donc il y a le label (*Énergétique*), la consommation estimée en eau et en électricité et la durée de vie 10 ans.

Et la durée de vie ici, c'est un minimum, un maximum ?

Al : Ce serait bien que ce soit la vraie durée de vie, mais du coup c'est plutôt une moyenne

Des avantages ou inconvénients par rapport à cet affichage ?

Au : moi je pense que c'est dangereux. Ça devrait être légiféré. Imaginons que tu veuilles vraiment afficher la durée de vie comme ça, que tu ne puisses pas faire n'importe quoi.

S : il faudrait que ce soit mis à minima ou a maxima. Il faudrait que quand tu as fini ta 10^e année tu puisses ne faire une de plus.. Il faudrait que ce soit plus une moyenne ou un minimum.

D'autres remarques ?

S : c'est un peu comme la voiture, ils te vendent une conso de 4L/100km, mais au final tu fais toujours plus, car leurs tests ne sont pas réalistes.

Au : Puis quand tu vois le scandale Dieseldgate de VW avec les « fausses » conditions de test tu te dis que tu dois faire attention à ce genre de truc. Si c'est un organe indépendant ça va quoi

OK. Donc si c'est un organe indépendant qui dit votre machine elle va durer min 10 ans on peut croire ça ? OUI

S : si c'est un vrai organisme avec un vrai label

Au : Un ou plusieurs même

Al : il faut le créer ce truc-là.

Imagions : ce seraient des organismes comme Test Achats qui diraient la machine dure 10 ans

Al : déjà oui

S Oui, ce serait déjà plus clair

Si c'est le fabricant qui le dit ?

S : Non ça il faut arrêter

Au : Ça dépend, si c'est légiféré et qu'ils sont obligés de le faire... Moi je suis prêt à la croire si on me donne les moyens de le croire.

Al : c'est un peu comme les dates de péremption sur les aliments alors même si elles sont fausses aussi, car tu peux souvent manger après, mais tu vois que c'est légiféré. Là, c'est par rapport à l'AFSCA donc si il y a un organisme qui est créé pour contrôler comme ça bah oui.

Donc il vous faut un contrôle ? OUI

S : Et donc il faudrait un label qui prouve que ça a été contrôlé, mais un vrai label pas comme les auto-attribués.

AL : Un nouveau truc crée par le gouvernement ou quoi

OK. Et donc ça devrait être garanti ? Toi tu parlais de garantie.

Au : en gros tu as le prix les caractéristiques, la conso,... et moi j'ai mis durée de vie minimum garantie. Donc en gros, ils sont obligés de te le garantir, et si ce n'est pas le cas ils te replacent le produit directement.

OK. Est-ce que si jamais ils ne garantissent pas l'information et que c'est juste à titre informatif, est-ce que ça pourrait être intéressant ?

Al : Si ça vient du fabricant non, pas du tout. Mais si ça vient par exemple de test achat alors oui, c'est une info intéressante.

OK. Imaginons que ce soit juste à titre informatif, est-ce que pour les petits électros ou les électros faiblement utilisés, ça pourrait-être intéressant ?

S : à nouveau, ça dépend de la somme que tu mets. Pour un Senseo à 50 ça m'intéresserait même si ce n'était pas vraiment certifié, mais pour ma machine à laver à 500 c'est trop cher. J'aurais besoin d'un truc plus certifié.

Al : Moi dès le moment où ça vient du fabricant je ne le prendrais pas. Même à titre informatif, ils veulent juste te vendre de la poudre aux yeux pour que tu achètes.

OK.

Maintenant que vous avez présenté vos créations, je vais vous présenter d'autres affichages et vous allez me dire ce que vous en pensez.

En années

Qu'est ce que vous pensez de cet affichage ?

S : c'est bien parce que c'est minimum. C'est clair.

Pourquoi c'est clair ?

Au : il s'engage à quoi avec ça ?

Al : ça ne veut rien dire

Au : bof

S : oui, mais c'est clair

Pourquoi c'est clair ?

S : Tu as une durée de vie minimale, et 4 qui ressort. Tu as le nombre d'infos qu'il te faut. Durée de vie minimum, 4 ans

Al : Oui, mais on ne sait pas d'où il vient ce 4 ans

S : Non, mais

Al : Est-ce qu'on critique l'affichage, comment c'est fait ou bien est ce qu'on critique le truc qu'il y a derrière l'affiche ? Comment c'est déterminé ?

Tu peux faire les deux. Mais après pour le côté qui a défini, c'est ce qu'on discutait avant avec la garantie. Si c'est le fabricant, vous n'aimez pas.

S : Ça de toute façon et ce qu'est-ce que tu auras beau mettre. Donc ici, d'un point de vue logo que tu puisses mettre sur une étiquette je trouve que c'est parlant.

Imaginons que ce soit certifié par un organisme derrière, il y aurait ça comme affichage, qu'est ce que vous en pensez ?

Au : Oui, c'est bien. C'est clair.

C'est clair, comme Sophie le disait, parce qu'on voit bien que c'est 4 ans ? OUI

Al : c'est quand même un peu enfantin, je ne trouve pas ça super pro.

S : Oui, mais en même temps, on aurait plus.. Les consommateurs ont besoin d'un message qui va à l'essentiel. Donc au plus tu complexifies au moins tu toucheras les gens.

Est-ce qu'il y a des avantages ou inconvénients à cet affichage ?

S : les avantages, c'est clair, 4ans, durée de vie minimum, les désavantages, c'est peut-être un peu trop simpliste, trop enfantin, pas assez travaillé quoi

Et que faudrait-il de plus pour que ce ne soit plus enfantin ?

Al : déjà pas la forme. Je trouve que le rond ça fait trop...

S : Moi j'aime bien le rond (RIRE)

Au : moi je n'accorde pas trop d'importance à la manière dans laquelle c'est présenté Plus dans l'info qu'il y a dedans ?

Au : Oui

Et tu en penses quoi ici ?

Au : bha elle est correcte, i y a le min d'info nécessaire après j'aimerais bien en savoir plus, mais dans ce cas je demanderais au vendeur ou quoi

Mais si jamais c'était juste un affichage, ça te suffirait ?

Au : Non je me renseignerais sur ce que ça veut dire quoi

OK Autres ?

S : À partir du moment i ça devient quelque chose qui est certifié par un organisme et qui se retrouve donc sur tous les électros, tu vois si c'est un logo comme celui de la consommation, les premières fois qu'on les a vus on se demandait peut-être ce que c'était et maintenant ça va quoi

OK d'accord.

En cycle

On va passer à un deuxième affichage

S : je préférerais celui d'avant

A : En cycle ? C'est quoi les cycles ?

S : La machine à laver par exemple

Al : AH !

Du premier abord, vous pensez quoi de cet affichage ?

S : J'aimais mieux celui d'avant, car 4. Ici le 3000 tu dois déjà presque réfléchir pour compter les 0. Mais c'est pas mal de le dire en cycle.

Al : Tu vas compter tes cycles ?

S : Non, mais si je sais que ma machine à laver tourne 5 fois par semaine fois 52 du coup elle fait +-300 cycles sur une année bha voilà elle va durer 10 ans, alors que pour Aurélien elle va peut-être prendre 30 ans pour les faire (RIRES) . Donc c'est vrai que ce n'est peut-être pas plus mal.

Au : Oui moi je suis d'accord avec toi. L'idée en année si il y a vraiment la derrière si important.

Al : C'est vrai qu'il y a plus d'infos ici. Quand on te dit 4 ans, c'est 4 ans quoi ? 4 ans Sophie ou 4 ans moi c'est pas la même chose déjà

S : disons que 4 ans, ça te parle 3000 cycles tu dois faire ton calcul dans ta tête

Al : c'est plus pointu

Au : c'est moins accessible

Ça vous parle moins au premier abord ?

S : oui, mais au premier abord

Au : Peut-être que pour nous ça va nous parler plus, mais pour la plupart des consommateurs, je pense que le terme années parlera plus à tout le monde

Imaginons, ici à la place de cycle on mettrait utilisation. Est-ce que ça parlerait déjà plus ?

Al : Oui j'aurais mieux compris, je pense.

Donc le terme cycle ce n'est pas.

Al : Cycle ça va que pour les machines à laver non ?

AU : Oui, c'est vrai que le terme cycle c'est bof

Donc par exemple si on mettait 3000utilisation ce serait plus cohérent ?

S : Oui et ce serait plus accessible

OK d'accord

En date (2023)

Affichage suivant.

Al : Ah oui c'est une date de péremption quoi

S : C'est pas mal ! comme ça tu ne dois pas calculer.

Al : Mais de nouveau, ce n'est pas aussi pointu que 3000 cycles, ça dépendra de la consommation de chacun. 3000 aux moins je peux compter que moi elle tiendra autant et Sophie autant.

S : mais c'est quand même sympa aussi cet affichage. Parce que si tu sais que ta machine elle est valable 5 ans, tu dois réfléchir pour te dire jusque quand elle va durer. Ici, tu sais. Si c'est même coller sur la machine, « ah elle va encore durer 1 an » par exemple et donc tu peux anticiper plus facilement et épargner pour une nouvelle par exemple.

Au : c'est vrai que pour les 4 ans, tu ne sais pas depuis combien de temps tu l'as acheté

Maintenant, imaginons : sur un point de vente, tu verrais 2023 sur ta machine.

Au : Bha si c'est la première fois que tu le vois tu vas être étonné quoi, mais voilà

OK. D'autres avantages ou inconvénients ?

Au : Du coup, il ne devrait pas être mit durée de vie minimum, car ça ne veut rien dire durée de vie minimum 2023 OK d'accord.

Al : durée de vie

S : estimée alors ?

Au : ou date de fin de vie

Mais là, tu n'aurais plus le côté minimum

Al : ça veut dire que d'office en 202 elle « meurt »

S : ÇA, c'est difficile il faudrait mettre risque de cassure à partir de 2023

Al : mettre OP 2023

OK il faut trouver un autre terme quoi OUI

Comparaison 3

Donc on va comparer ces trois premiers affichages

Lequel préférez-vous ?

Al : Moi je trouve que le plus complet c'est le 3000, mais sans cycle avec utilisation.

S : maintenant, c'est parce que c'est une machine à laver. Sur les autres produits, je m'en fous un peu de savoir que ça va faire 3000 utilisations.

Al : bha non c'est plutôt bien en fait pour la machine à café et ton Senseo et tu sais que tu l'utilises 2 fois par jour, bha tu sais que tu peux faire aussi le calcul.

S : oui, ça marche aussi pour la machine à café, mais électros ou t'utilises tellement aléatoirement que

Au : Le grille-pain

S : Ou l'appareil à raclette. Il y a des années tu en fais 10 et d'autres 0.

Lequel de ces affichages correspond le mieux pour tous les électros ?

Al : 2023 alors

Au : pour tous ? moi je dirais le 4 ans.

S : moi j'aime bien le 4ans, mais c'est parce que je n'avais jamais imaginé de mettre une date comme ça (2023)

Est-ce qu'il y a des problématiques à cette date ? Qu'il soit juste mis 2023 ?

S : c'est que tu mets une date de fin

AU : ce n'est pas très précis aussi.

C'est-à-dire ?

Au : ça revient au même que les années quoi

S : Moi j'aime bien l'idée de 2023 c'est que je ne retiens jamais quand j'ai acheté mes trucs

Al : et si sur l'étiquette il était mis l'année d'achat ?

S : Il faudrait vraiment que ce soit scotcher sur l'appareil alors

Léger blanc

S : après en années, je ne sais pas si c'est moi, mais j'ai l'impression que ça fait vite loin, 2023 ça paraît hyper loin alors qu'on est déjà en 2019 et 4 ans tu te dis qu'on y est plus vite je trouve

Justement parmi ces 3 affichages, lequel la durée de vie perçue la plus longue ?

S : moi 2023. Parce que je sais que 3000 cycles j'y serai vite.

Au : pour moi 3000 cycles c'est 30 ans

OK, maintenant on imagine que c'est pour un autre électro, lequel alors ?

S : Celui du milieu alors (3000) qui donne l'impression de longueur parce que c'est un gros chiffre

Au : c'est parce que le chiffre est plus gros

Al : Oui

Donc si tu sais estimer ton utilisation ça dépend. Pour une forte utilisation c'est plus en année, et si faible c'est en utilisation. OUI

Mais si tu ne sais pas estimer ton utilisation, c'est 3000 ? OUI, voilà.

D'autres réactions sur ces 3 affichages ?

S : Oui moi je ne sais pas, mais je trouve vraiment que 2023 semble plus long que 4 ans . Parce que c'est une date, ça ne fait pas loin que quand c'est un nombre d'années.

OK ça va.

Énergétique

Très bien donc on continue avec d'autres affichages.

Al : Ah, mais c'est ça que je disais (*conso énergie*).

Que pensez-vous de cet affichage ?

Donc durée de vie longue A, et G durée de vie courte

Al : je trouve que c'est dur à comprendre

S : Après ça marche c'est trucs la quand tu vois qu'ils font des affichages comme ça chez Delhaize pour la bouffe, il y a rien à faire je me dis qu'on aurait machinalement tendance à aller vers les quatre premiers, mais c'est vrai que tu ne sais pas à quoi ça correspond

Al : tu ne sais pas le nombre d'années

S : ça t'encourage à acheter les 4 premiers, mais ça ne te dit pas combien de temps ça va durer.

Pourquoi est-ce que ça pourrait vous influencer ? On a l'habitude de ce genre de chose ?

S : Moi si c'est un G j'e pense pas que j'achèterais

Au : Oui, ça pourrait avoir une influence dans ce sens-là, mais après je trouve que ça manque d'information concrète

Al : on ne sait pas ce qu'est une durée de vie longue ou courte

Au : Tu loues un maison ou appartement la performance énergétique du bâtiment tu sais pas trop non plus, mais si tu cherches tu trouves. Il faut donc que ça renvoie vers une échelle derrière

S : oui genre A 10-15 ans, B 7 ans

Au : Oui, ou en utilisations

Donc si on ajoutait des infos comme par exemple la durée ou l'utilisation...

AU : de toute façon les gens qui vont créer cette échelle, ils devront avoir une référence pour classer les produits, donc il faut juste avoir accès à cette référence

OK. D'autres avantages ou inconvénient ?

S : Moi je trouve que les couleurs et les lettres ça parle aux gens

AU : oui, je suis d'accord.

S : et donc on aurait tendance à rester dans le haut du panier

Al : ça manque d'info

Donc OK ça manque d'info, mais on va dire que le concept général est bon ? OUI

Boules

Que pensez-vous de celui-ci ?

Durée de vie, la norme c'est 5 ans, donc en moyenne les machine à laver si on parle des machines à laver durent 5 ans, et donc le produit recevrait une seule des trois boules. S'il dure 4 ans il aurait la boule rouge et s'il dure 7 ans alors la boule verte et si 5 ans la boule jaune.

Au : Et c'est quoi en dessous les trois autres ?

C'est parce que vu qu'il y en a que une sur le produit ça fait un rappel pour dire si c'est vert c'est élevé, jaune c'est standard et rouge faible

AL : c'est trop compliqué

S : moi j'aime bien l'idée de mettre gain et perte, d'avoir l'idée d'une norme comme ça tu sais si tu es en dessus ou en dessous

D'autres avantages ou inconvénient ?

Al : Moi ça ne me saute pas aux yeux. Ça me parle beaucoup moins que les autres.

Trop d'informations ?

Al : oui

S : En même temps avant il en manquait

AL : oui, mais ici, c'est trop

Silence

Donc pas convaincu par cet affichage ? NON

S : non, mais i y a quand même quelques trucs que j'aime bien comme j'ai dit

AU : moi je trouve que le fait de dire durée de vie, norme. On ne sait pas vraiment ce que ça veut dire. C'est une moyenne ? Minimum ?

Al : Et puis moi je trouve ça aussi un peu péjoratif ce genre d'affichage, car si tu n'as pas beaucoup d'argent tu seras obligé de prendre les rouges et donc tu vas te sentir mal, car tu vas acheter que des rouges. Les affichages avant style durée de vie 4 ans c'est moins stigmatisant, car il n'y a pas de rouge. C'est un peu discriminatoire.

OK

Est-ce que cet affichage, ça pourrait influencer votre décision d'achat ?

Al : Oui parce que personne n'a envie d'acheter le rouge
 Et s'il est rouge, vous ne l'achetez pas du tout ?
 Al : non moi j'ai pas envie d'acheter un truc à perte.
 AU : Ça dépend. Imaginons que le verte est 4 * plus cher que celui qui dure 4 ans je prends le rouge tu vois.
 S : À mon avis, ça dépend de l'utilisation à nouveau. Je pourrais acheter du rouge si c'est un produit que je ne vais pas beaucoup utiliser.
 Au : si ça ne coûte pas très cher, si il y a une promo...
 Donc on analyse plus la situation si c'est rouge ? OUI
 Al : Le produit le prix et la situation
 OK. Tandis que quand c'est vert on fait un peu moins attention ?
 Au : Ça dépend, on ne va pas aller dans l'excès que ce soit vert
 S : oui si j'ai le budget je ne me pose pas de question je prends le vert
 AL : ici moi je trouve qu'on est plus dans l'idée de départ à savoir juste afficher la durée de vie. Ici on classe, ça c'est bien ça non et ça encore moins et je trouve que ce n'est pas bien, mais c'est peut-être dû à ma formation d'AS.
 Mais d'un point de vue consommateur ?
 S : Je pense qu'il faut que les gens comprennent qu'utiliser des produits qui ne durent pas c'est une catastrophe pour l'environnement et pour leurs budgets.
 Très bien

Comparatif

Continuons, ici c'est un comparatif. Donc ça parle des machines à laver. La durée de vie des machines à laver c'est 5,9ans.

S : Purée mince

Et puis après il y a un classement par marque. Don ici on voit que Miele est première Aeg deuxième et alors le classement il est fait suivant des avis d'experts et des avis des visiteurs. Plus la marque de la machine se trouve dans le haut du classement plus elle est censé durer plus longtemps.

S : Moi je trouve ça bien, et je trouve bien qu'il y ait un espace visiteur.

Al : C'est les utilisateurs + des experts.

Ça ne vous dérange pas justement que des utilisateurs puissent donner un avis ?

Au : Il faut qu'il y ait une certaine vérification la derrière aussi quoi.

Al : Il faut que ce soit quelqu'un qui ait vraiment acheté une machine à laver

AU : il y a aussi pas mal de sites où on voit les commentaires de gens qui mettent des commentaires sont en fait des gens qui ont reçu le produit gratuitement et donc ce n'est pas vraiment des fakes parce qu'ils vont avoir un jugement dessus qu'ils considèrent honnêtes, mais puisqu'ils ont eu le produit gratuit au lieu de le payer, ils ne sont pas nécessairement le même jugement que toi qui a payé le produit 400 balles.

Est-ce que vous pourriez faire confiance à ce genre de comparatif ?

Au : moi pas trop

Al : C'est un peu comme ça non sur les sites non ?

S : Ça me donne une première indication. Si quand je fais d'autres recherches ça recoupe le tableau, c'est un bon indicatif.

Au : Seulement ça non, mais voilà.

Al : Mais après c'est pas pour autant que j'achèterais le Miele (1ere) tu vois j'achèterais e Smeg ou AEG je serais déjà contente quoi (Haut du classement)

OK donc on va dire que l'on reste dans la moitié supérieure du classement, mais pas ultra influençant quoi.

Al Je ne me dis pas que je dois absolument acheter une Miele, surtout qu'on sait que ça coûte la blinde quoi

OK. Et ce genre d'affichage ou est-ce que vous aimeriez l'avoir ?

Al : Sur les sites

Au : Oui

EN magasin ?

Al : Non en ligne

S : idéalement, on pourrait, mais bon

Al : Les visiteurs et tout ça peut tous les jours changer et donc sur internet c'est plus facile, ils ne vont pas imprimer tous les jours.. Ou bien le vendeur devrait avoir une tablette ou quoi

S : Maintenant, il manque le prix sur celui-là. Si le Miele il coûte 3 ou 4 cent euros de plus que le deuxième, ça influence beaucoup la donne.

OK. Il manque d'autres informations que le prix ?

Al : Le prix et le truc écologique là

La consommation énergétique ?

Al : Oui

Il y a d'autres avantages ou inconvénient ?

S : Disons que là ce te dit juste quand tu es dans telle marque tu risques d'avoir une durée de vie.. Voilà. Après tu compares les marques et tu vas en magasin forcément chaque marque propose pas les mêmes produits donc c'est à toi d'affiner ton choix, mais pour une première approche c'est bien. Et puis le fait qu'il y ait une moyenne aussi. Donc ça sert de première approche et puis on complète ? OUI

Comparaison des 3

Donc maintenant si on compare c'est trois affichages. Lequel préférez-vous et pourquoi ?

S : Si c'est sur l'étiquette alors moi je préfère les couleurs donc les lettres avec une petite info en plus. Mais si c'est moi qui fais des recherches, je préfère le comparatif.

Tout le monde est d'accord là-dessus ?

Au : Moi je pense que sur l'étiquette c'est quelque chose qui pourrait être intéressant.

Et toi (Alice) ?

Al : je ne sais pas trop, moi j'aime ben celui à gauche, le comparatif, mais plus sur internet par sur l'étiquette.

Et sur l'étiquette ?

Al : Celui des lettres, mais avec beaucoup plus d'infos.

Et le fait que ça vous évoque l'affiche de la consommation en énergie, cela vous pose-t-il problème ?

Au : il y aurait moyen d'imaginer un truc similaire en reprenant l'idée en changeant les couleurs ou les formes

S : ah non les couleurs elles sont justement bien

Al : donc la forme, oui les couleurs il faut les garder

S : ou changer les lettres

Et quoi si pas des lettres ?

S : Des chiffres ? Ou le nombre de cycles/ années ? Par exemple mettre un rond vert avec 3000 cycles si c'est bien pour le produit ou 4 ans.

Donc tu aimerais ben avoir les deux informations année et cycle ?

S : Non, l'un ou l'autre. Ou tu aurais un rond orange avec 1500 cycles. Et tu sais que 1500 cycles t'es dans une moyenne plutôt bof, car tu as la couleur enfin je ne sais pas

Au : ce qui est intéressant aussi dans le fait d'avoir une échelle aussi c'est de pouvoir se repérer par rapport aux mêmes produits d'une même catégorie.

Ça permet la comparaison ? OUI

AU : comme ça tu sais que dans tout ce que l'on peut te proposer comme micro-ondes celui que tu as acheté est B donc il est dans le top de la DV

AL : Oui, ou ça permet de te dire que si tu achètes dans le C ou le. Ce n'est pas super grave non plus.

S : Du coup, tu peux comparer et tu fais en fonction de ton choix et donc tu peux comparer au niveau du prix, de la durée de vie de la conso énergétique et après en fonction de tes affinités tu choisis. Après les priorités de chacun ne sont pas aux mêmes endroits, donc voilà.

OK très bien.

Pour quels types d'électros ces affichages auraient un impact sur la décision d'achat ?

S & al, les gros

A : d'avantages pour les gros.

S : mon grille-pain je peux l'acheter dans le rouge

OK

Crédit

Donc ici un autre affichage

Al : ÇA, c'est un peu comme tu avais fait Sophie.

S : Ah oui

AU : C'est un truc de crédit ça

AL : ah oui OK on parle de crédit

Donc vous voyez directement que c'est crédit ? OUI

Qu'est-ce que vous pensez de cet affichage ?

Al : C'est plus ou moins ce que j'ai eu pour mon frigo sauf qu'il n'y avait pas la durée de vie.

D'accord.

Au : Ça ressemble un peu à ce que j'avais proposé sauf que j'avais ajouté le terme garanti dans le sens que comme ça ça se réfère à quelque chose

S : Moi il y a trop de chiffres ça me perturbe. Mais c'est bien qu'il y ait le prix total, ça montre que tu payes un peu plus avec le crédit. Par contre, on voit bien la durée de vie min de 4 ans.

OK. Et est-ce que vous comprenez que le crédit c'est sur 4 ans ?

Al : Ah non pas du tout

Au : Non ça ne vient pas au premier regard

Et est-ce un problème ou c'est bien que le crédit soit sur 4 ans ?

S : C'est logique quelque part vu que c'est la durée de vie de ton appareil.

AU : Mais alors on pourrait très bien imaginer comme c'est le cas dans les entreprises avec les imprimantes de faire des leasings plutôt que de l'acheter. Parce que la si c'est pour l'acheter. Autant prendre un leasing.

S : Moi je le comprends. Ce qui est frustrant c'est que tu auras l'impression d'avoir payé toute la durée de vie du produit et donc tu ne profites pas vraiment du produit.

OK. Et pour quel type d'électros ce type d'affichage est le plus intéressant ?

Al : pour les gros

S : Un truc où tu fais un crédit donc pour les gros

Et donc ça ne vous pose pas de problèmes qu'on fasse le crédit sur 4 ans ?

Al : normalement déjà tu peux choisir

Mais imaginons qu'on te propose 4 ans.

S : En même temps, ça fait 13€ par mois. Les gens qui font des crédits pour tout... ils se retrouvent avec des crédits pour tous leurs électros donc ils ont plus d'argent.

OK. D'autres réactions ?

Au : En tout cas moi ça me parle personnellement je n'achèterais pas, car ça ne m'intéresse pas d'avoir recours à ce genre de méthode de financement.

OK.

Prix par an

Donc un dernier affichage. Donc ça, c'est quasiment ce que tu avais fait.

S : Donc ici on ne propose plus de crédit ? Ça revient juste à 149 par ans.

Oui. Que pensez-vous de cet affichage ?

S : Moi ça me plaît c'est ce que j'avais mis.

Et pourquoi est-ce que ça te plaît ?

S : C'est clair. Tu as ton prix, tu sais que ça dure 4 ans, et donc tu sais au bout du compte que ça te fait X par ans.

Aussi moi je budgétise beaucoup donc j'aime bien savoir combien ça me coûtera.

AL : Moi je m'en fous. Une fois que je sais payer le truc. Une fois que c'est payé je m'en fous de combien ça me coûte par an.

Donc pour ça tu préfères autant avoir juste l'information de la durée de vie ?

Al : Oui

Au : ça ne me parle pas spécialement de voir prix par an non plus

OK. Imaginons que toutes les machines ont cet affichage, est-ce que ce serait avantageux cette forme d'affichages ?

S : Moi je pense que oui, car je suis obligé de faire un budget.

D'accord, mais imaginons que toutes les machines ont cet affichage ou elles te disent le prix par an. Est-ce que ça a un intérêt ?

AU : oui si ça te donne la durée de vie

S : Ça permet de mieux comparer encore

Ça ne vous intéresse pas de comparer par le prix par an plutôt que par le prix total ?

S : Ah oui ! Vu qu'elles n'ont pas la même durée de vie, tu regardes le prix, mais peut-être que celle à 600 dure 6 ans et celle à 700 10 ans.

Est-ce que dans ce cas-là où les machines ont des durées de vie potentiellement différentes ça peut avoir un intérêt cet affichage ?

Al : oui, mais si on met juste la durée de vie c'est bon aussi

S : La tu réalises combien ça te fait par an. Ça permettrait une comparaison au sein d'une même marque. Tu veux acheter ton frigo tu en as 4 à des prix et durées de vie différents alors le prix par an sera différent.

AU : oui, c'est vrai que dans ce cadre-là ça peut être bien pour comparer

Al : oui, mais si on a juste la durée de vie c'est bon

AU : oui, mais là, c'est juste que le calcul est déjà prémâché

S : moi ça pourrait m'influencer

Al : en fait, c'est un peu comme la nourriture où il est noté le prix au kilo

Oui c'est exactement ça

Donc si on veut comparer c'est bien ce genre de chose ? OUI

Ok ok.

Comparaison 2

Donc entre ces deux affichages lequel préférez-vous et pourquoi ?

S & Al : celui du bas

Parce que ce n'est pas un crédit ? Oui

Au : en plus, tu payes moins cher donc si tu as le budget autant pas faire ça

OK. Et ça a un intérêt pour les plus gros électros qu'on utilise plus souvent ?

Au : si ça se généralisait, ce serait intéressant pour toutes les catégories

S : moi je pense aussi. Si on a trois Senseo et que il y a l'affichage du prix par on sera peut-être tentés de prendre le moins cher par an et pas le moins cher tout court.

Pour la nourriture, tu le fais aussi bien pour les patates que pour les produits chers

OK. Donc parmi tous ces affichages qu'on a vus jusqu'ici c'est celui qui serait peut-être le plus intéressant pour les petits ?

S : Oui. C'est vrai que pour les autres les petits on s'en floutait un peu là ou ici ça pourrait être intéressant même pour les petits.

OK.

Classement

Donc maintenant on va faire un petit classement. Donc je vais vous donner une feuille chacun. Donc pour chaque critère, je souhaiterais que vous m'indiquiez l'affichage qui correspond le mieux et le moins. Et à chaque fois, vous expliquez pourquoi en quelques lignes.

Donc les critères c'est clarté de l'info, la polyvalence, donc lequel correspond le mieux à tous les électros, l'impact sur l'achat, la pertinence de l'information, lequel vous permet le plus facilement de mettre en lien votre utilisation du produit et la DV, lequel donne l'info la plus complète, lequel donne l'impression de la plus longue durée de vie et enfin lequel convient le mieux pour les petits, gros électros et pour les électros souvent et pas souvent utilisés.

Donc dans la première colonne vous indiquez celui qui convient le mieux et pourquoi en quelques points et puis celui qui convient le moins et pourquoi.

Au : c'est dur parce qu'ils donnent tous des informations différentes

AU : et par exemple si on n'en a aucun qu'on préfère. Par exemple pour la clarté de l'information je trouve qu'il n'y en a aucun ou c'est clair.

Tu mets le moins pire et tu mets dans pourquoi que tu trouves qu'il n'est pas bien

Remplissage des feuilles (voir feuilles annexes pour les critères et les pourquoi)

Donc d'après vos classements, les affichages que vous avez préférés seraient les 8 et 2. Est-ce que vous êtes d'accord que le 8 et le 2 seraient de manière générale les affichages que vous préférez ? OUI

Et de manière un peu moindre le 1 et le 6 ? OUI

OK.

Ceux qui contiennent le moins, alors le 4 et le 5. Le 7 pose problème à Sophie

S : moi c'est parce que c'est un crédit que je l'ai mis, comme j'expliquais avant.

D'accord .

Ce qui est assez interpellant c'est que l'affichage deux, bien qu'étant préféré est aussi dans certains points négatifs

Al : c'est parce que tu posais des petits et pour les gros et tout et donc c'est pour ça.

AU : oui.

Donc de manière générale 8 et 2 en top Et 4 & 5 en convient pas on est OK ? OUI

Pour le critère 1.

Al : On va devoir refaire tout ce qu'on a dit ?

Au : j'ai déjà noté tous sur la feuille...

OK. Donc si vous avez tout noté sur la feuille ça va.

De manière générale sur les affichages, est-ce que vous trouvez qu'il y a des infos manquantes ? et voudriez-vous voir des choses spécifiques affichées en plus ?

Au : moi j'ai pensé à quelque chose dans le 2, mais également le 8. Tu pourrais diviser le prix par utilisation et donc avoir un prix par utilisation.

Al : ah oui

S : ça pourrait être sympa ça.

Est-ce qu'un affichage couplant la durée de vie en années pourrait être couplé avec un affichage en cycle ?

Al : oui

Au : bha non. Par exemple la machine de Sophie qui a un ménage de 5 personnes et la mienne s'ils assurent une durée de vie minimum d'un certain nombre de cycles la mienne va durer forcément beaucoup plus longtemps que la sienne.

S : Dans ce cas, je suis d'accord, c'est l'un ou l'autre. Soit tu parles en utilisation, soit en années -.

OK ; mais est-ce qu'en années ça ne vous dérange pas de ne pas savoir c'est 4 ans minimum, mais on ne sait pas pour combien d'utilisations par semaine ? Vous n'aimeriez pas avoir une information qui vous dit que la machine va durer 4 ns par exemple concurrence de 3 machines par semaine ?

S : ça pourrait être bien

AU : *acquiescement*

Al : oui, tu saurais que si tu veux la garder plus longtemps tu dois faire attention à ton usage

Voilà, donc si tu l'utilises 5 fois elle risque de durer moins de 4 ans et si tu l'utilises 1 fois plus que 4 ans.

Au : oui, c'est vrai pourquoi pas

C'est quelque chose qui pourrait avoir un impact ?

Al : Oui

S : Oui

Ça ne vous dérange pas d'avoir .. Juste 4 ans, ça va ?

Al : c'est mieux. Enfin, c'est plus intéressant d'avoir les 2 quoi

S : Maintenant, il faut faire attention pour qu'il n'y ait pas trop d'infos sur le logo. Il faudrait que ce soit dit, mais pas que tu aies l'impression que tu es bombardé d'infos quoi. Donc juste 4 ans à raison de X c'est bien. Pour ne pas se dire, c'est quoi ce truc avec plein d'infos que tu ne liras pas ?

Donc c'est quelque chose qui est intéressant ?

S : oui

Plus intéressant que d'avoir 3000 utilisations ou 4 ans ? OUI

Si maintenant on revenait un peu sur l'histoire de la garantie, maintenant que l'on a vu ces différents affichages. Doivent-ils toujours être garantis ? Ou est-ce qu'ils peuvent être juste informatifs ?

Blanc de réflexion

S : tu ne peux pas.. après c'est compliqué de garantir une garantie d'un an quand tu as affiché qu'elle avait une durée de vie de 4 ans... Il faut être cohérent dans le bazar.

Je veux dire par là que si c'était juste informatif ça pourrait vous intéresser quand même ? Et avoir sur votre décision d'achat.

Au : Oui. Si c'était juste informatif, tu verrais déjà au moins, ce qui t'intéresse et ce qui t'intéresse moins, mais il faudrait surtout vérifier par un organisme indépendant, pas juste annoncé par la marque OUI.

D'accord.

Donc ici on va faire des « simulations d'achats ». Si je vous montre la machine à laver, la machine à café et un micro-ondes. Pour chacun de ces électros, lequel des affichages correspond le mieux ?

Par exemple pour la machine à laver vous afficheriez lequel de ces 8 affichages ?

Si vous deviez en choisir 1 ?

S : le 8

Al : Pour la MAL je prendrais le 2

Au : moi aussi je prendrais le 2

Pourquoi ?

Al : les cycles, on peut faire le calcul

AU : oui c'est ça, tu peux faire le calcul

Ça permet de mieux ajuster la durée de vie ? OUI

Et toi pourquoi tu préfères le 8 ?

S : parce que le 8 c'est celui que je préfère de manière générale parce que c'est celui qui pour moi est le plus clair, mais c'est vrai qu'il n'y a pas cette notion de cycle qui pourrait aussi franchement m'intéresser.

OK. Pour le Senseo ?

AL : Le 8

Au :oui pour le Senseo le 8 conviendrait

Et pourquoi ?

Au : parce que euh, c'est plus aléatoire ta consommation.

Al : Il suffit que tu reçoives des gens. et tu fis 4 fois plus de café, tu ne vas pas noter chaque fois

Donc là, c'est plus intéressant le côté année et c'est plus intéressant qu'il soit couplé au prix. OUI

Et pour le micro-ondes ?

Al : la même chose

Tous d'accord ?

OUI

OK.

Si maintenant vous aviez ces deux Senseo, vous en avez un à 49€ avec une durée de vie de 5 ans et un à 100 avec une durée de vie de 10ans.

Lequel est ce que vous achetez ?

Al : ça revient directement au même

Donc vous percevez directement que c'est le même prix par an ?

Al : bha oui

Au : moi j'opterais quand même pour la version plus chère

Pourquoi ?

AU : du coup, moins de plastique et tout

Donc c'est d'un point de vue écologique ?

Au : oui

S : moi maintenant oui, mais je pense qu'il y a encore quelques années j'aurais pris celui à 50€, car je me serais dit bha dans 5 ans j'aurais peut être envie de changer, peut être que j'aurai plus envie de ça, peut-être que je boirais plus de café, maintenant, ça me ferait mal aussi .. Plutôt d'un point de vue. Écologique aussi

OK.

Al : moi je trouve que c'est la même chose donc je ne sais pas trop lequel j'achèterais. Ça dépendrait de mes finances sur le moment même, je pense.

D'accord.

Si maintenant c'est 2 machines. Une machine à laver à 500 qui dure 5 ans et une machine à laver à 1000 qui dure 10 ans

Al : moi j'achète là à 1000 , non en fait je sais pas

S : moi je ne sais pas m'acheter celle à 1000

Al : moi non plus (RIRES)

S : mais je n'aime pas l'idée de faire de crédit donc ce serait une grosse réflexion. Car celle à 1000€ et sais pas la payer cash donc je devrais faire un crédit. Mais c'est moche de se dire que celle à 500 va durer moins ... Tu vois. ; je prends la machine qui dure 5 ans, ici tu doubles quoi. Il faudrait qu'il y ait la mini réduction genre à la place de payer 1000 pour 10 ans tu payes 900 pour 10 ans et du gagne 5 ans de plus. Tu aurais l'impression de quand même faire une bonne affaire.

Ici, l'écart est trop grand ?

S : bha ici au bout du compte tu payes le double c'est normal, mais bon...

Donc c'est plus difficile pour les gros montants ? Parce que la 1000 euros c'est beaucoup tandis que l'autre à 100 euros ça allait ?

S : ça reste faisable quoi

Donc on peut plus facilement être d'accord de mettre plus pour avoir une grande durée de vie pour les plus petits montants ?

S : moi clairement 1000 euros je sais pas payer

AU : C'est énorme

C'est trop ?

Al : Oui c'est clair

Tandis que pour le Senseo on peut se dire que 100 euros, ça va ? OUI

Ici un dernier exemple, deux machines à laver au même prix, une avec une durée de vie de 5 ans et l'autre 7 ans, laquelle est ce que vous choisissez ?

Al : Bha celle de 7 ans ça me paraît logique

Au & S : oui

Au : après tu regardes les autres critères avant aussi, tu vas regarder pour quelle raison celle-là t'en donne plus pour le même prix

Donc c'est important d'analyser la fiche ?

Au : oui

S : moi je lirais tout, mais en sachant qu'en ce qui me concerne le prix est un des critères principaux et la durée de vie aussi, je pense que j'irais naturellement vers celle à 7 ans sauf si en lisant je me rends compte que...

AU : il est D—en conso

S : ou qu'il y a une connerie

Al : ou moins de kilos ou quoi

S : mais ce serait secondaire quoi

Donc il faut analyser la fiche, mais c'est secondaire ? OUI

Conclusion

Si on devait conclure ici la discussion, est-ce que vous pourriez faire ressortir les grands points que l'on a discutés ?

S : oui euh... qu'est-ce que l'on pourrait ressortir.. Qu'il faudrait une espèce de logo qui soit géré par un organisme indépendant ou par quelqu'un qui n'est pas lié aux marques pour qu'il y ait un logo ou quelque chose de lisible sur les appareils électros, ça, je pense que c'est important.

AU : l'importance du nombre d'utilisations, pas seulement les années, mais aussi ..

Donc l'idée de ce double affichage ?

Au : c'est quand même plus précis quoi

Al : de pouvoir comparer aussi

Donc c'est plus l'idée du 8 ça ? Donc le prix par kilos ?

S : oui c'est ça

Al oui oui

D'accord.

Est-ce que vous avez des choses à ajouter des questions des remarques, ... ?

S : moi je pense quand même que cette idée de prix, je pense qu'on serait tous prêt à mettre plus cher pour qu'il dure plus longtemps, mais avec cette idée de petite carotte, pas seulement doubler. Tu prends un truc qui dure 10 ans, mais tu fais aussi un geste pour la planète et tu payes moins que si tu en prenais 2 à 5 ans quoi ?

OK. D'autres choses ? Pas spécialement ? (*silence*)

Est-ce que vous aviez déjà pensé à ce type d'affichage ?

Al : Non

Est-ce que quelque chose que maintenant qu'on en a parlé vous pensez que c'est important ?

Al : je pense que c'est important, mais je ne suis pas sûr que ce soit vraiment réalisable.

Et pourquoi ?

Al : parce qu'on a bien dit qu'il faudrait créer un nouveau truc de contrôle et tout et ça, c'est compliqué

Au : Oui compliqué, mais je pense que c'est compliqué parce que ça demanderait du courage politique de la part des dirigeants. Ça se ferait à l'échelle européenne et ce serait bloqué par les lobbys. C'est un peu utopiste quoi.

S : moi je pense que c'est dans l'air du temps si on parle du point de vue écologique qu'on a parlé avant. Ça peut aussi être une manière d'aller contre cette OP, contre tout ce qu'on jette.

Al : Oui

S : mais je suis d'accord que vu que c'est les politiciens qui décident... voilà quoi

AU : et ce qui est dommage c'est qu'on se dit c'est utopique et à la fois si une marque décidait de le faire on ne leur ferait pas confiance quoi bha non c'est des couilles du va pas nous faire croire que ça va durer autant d'années ce n'est pas vérifié.. Moi je suis un peu bloqué.

S : en même temps regarde, quand je vois Delhaize qui a fait les trucs de couleurs, tu vois je sais pas si c'est Delhaize qui l'a adopté ou si c'était d'abord une norme, mais en tout cas maintenant il y a plein de magasins qui le font il n'y a pas que Delhaize..

Donc tu crois que si une marque commençait les autres suivraient ?

S : oui je me dis que les autres suivraient peut être, c'est comme les logos bio et tout. Ici, tout le monde s'en fout parce que ça n'existe pas, mais si plusieurs marques ou quoi s'associaient pour dire c'est important de montrer, pour rassurer les gens sur l'OP, ... peut être que d'autres suivraient.

Al : Il faut que ça vienne des politiques pour moi

S : ou a des organismes style tes achats ou autres. Il pourrait eux commencer par remettre des années ou quoi...

OK. Si vous n'avez rien d'autre à ajouter en on a terminé !

Merci de votre participation !

Al : de rien c'était très intéressant

S : j'ai trouvé aussi

SOPHIE

<u>Critères</u>	<u>Affichage qui convient</u>	<u>Pourquoi</u>	<u>Affichage qui ne convient pas</u>	<u>Pourquoi</u>
Clarté de l'information	8	<ul style="list-style-type: none"> - Infos claires - Juste le nécessaire 	5	<ul style="list-style-type: none"> - Trop d'infos
Polyvalence (lequel va le mieux pour tous les types d'électro)	8	<ul style="list-style-type: none"> - Juste les infos indispensables - Comparaison possible 	7	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'intérêt crédit (surtout pour les petits)
Impact sur l'achat	8 ou 4	<ul style="list-style-type: none"> - Aurait tendance à acheter dans le haut 	7	<ul style="list-style-type: none"> - Pas envie de faire crédit
Pertinence de l'information	8	<ul style="list-style-type: none"> - Prix par an permet une comparaison 	4	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'infos - Sur quoi se basent les couleurs et lettres ?
Lien avec mon utilisation	2	<ul style="list-style-type: none"> - Donne une idée du nombre d'utilisations (différent d'années) 	3	<ul style="list-style-type: none"> - Idée peu précise par rapport à l'utilisation - Impression de longue durée
Information complète	8	<ul style="list-style-type: none"> - Contient les infos qui me semblent utiles/ nécessaires 	4	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'infos
Durée de vie perçue	3	<ul style="list-style-type: none"> - Date donne l'impression que c'est loin dans le temps 	2	<ul style="list-style-type: none"> - Demande un calcul et une réflexion par rapport à l'utilisation
Convient pour les petits électros	1	<ul style="list-style-type: none"> - Infos minimums, le reste à peu d'importance 	7	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'intérêt du crédit pour les petits
Convient pour les gros électros	8	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne idée du prix par an 	1	<ul style="list-style-type: none"> - Pas assez précis
Convient pour les électros utilisés fréquemment	2	<ul style="list-style-type: none"> - Permet de visualiser plus concrètement la durée de vie réelle 	1	<ul style="list-style-type: none"> - Données pas assez précises dans le cas d'un usage fréquent
Convient pour les électros peu utilisés	1	<ul style="list-style-type: none"> - Infos minimum → simple et clair 	6	<ul style="list-style-type: none"> - Pas besoin de ce genre d'info pour un achat secondaire

Aurélien

<u>Critères</u>	<u>Affichage qui convient</u>	<u>Pourquoi</u>	<u>Affichage qui ne convient pas</u>	<u>Pourquoi</u>
Clarté de l'information	2	- Info sur le nombre d'utilisations	4	- Manque d'info sur l'échelle utilisée
Polyvalence (lequel va le mieux pour tous les types d'électro)	6/2	- 6 : pour l'info préachat - 2 : pour savoir combien d'utilisation	5	- Trop complexe
Impact sur l'achat	8/2	- 8 : Idée du prix - 2 : plus précis	3	- Fort flou
Pertinence de l'information	2	- Complet	6	- Aucune garantie des avis des experts et des consommateurs
Lien avec mon utilisation	2	- Petit calcul permet d'avoir une idée du temps	5	- Pas clair
Information complète	2/8	- 2 : idem - 8 : prix par an intéressant	4	- Manque d'info sur l'échelle
Durée de vie perçue	2	- Idée claire	4	- Difficile avec les lettres
Convient pour les petits électros	2	- Clair	7	- Moins d'importance du crédit pour les petits
Convient pour les gros électros	2/8	- 2 : clair - 8 : idée du prix pour les plus gros investissements	5	- Confus
Convient pour les électros utilisés fréquemment	2	- Si durée de vie diminue avec les utilisations	1	- Idem lien temps – nombre d'utilisations
Convient pour les électros peu utilisés	2	- Idem	1	- Idem

Alice

<u>Critères</u>	<u>Affichage qui convient</u>	<u>Pourquoi</u>	<u>Affichage qui ne convient pas</u>	<u>Pourquoi</u>
Clarté de l'information	8	- Durée de vie - Prix par an	3	- Juste 2023
Polyvalence (lequel va le mieux pour tous les types d'électro)	8	- Le plus d'infos pour les petits et gros	2	- 3000 cycles difficile à juger pour les petits
Impact sur l'achat	8	- Car prix net et par an	5	- Discrimination
Pertinence de l'information	6	- Experts - Visiteurs	2	- Ne sait pas compter
Lien avec mon utilisation	2	- Nombres pour les gros électros	5	- Pas sur l'utilisation, mais la DV
Information complète	8	- Mais pas encore assez complète	3	- Pas du tout complète
Durée de vie perçue	1	- 4 ans, clair	6	- Pas clair, par rapport à la DV
Convient pour les petits électros	8	- Car comparaison peut être faite	2	- Difficile de compter les utilisations
Convient pour les gros électros	6	- Car classement pour se renseigner	4	- Car pas de durée de vie liée notée
Convient pour les électros utilisés fréquemment	8	- On peut connaître le prix par an	5	
Convient pour les électros peu utilisés	1	- On sait qu'on peut l'utiliser pendant 4 ans	2	- Difficulté compter les utilisations

