

Annexes

Annexe 1 : Profil des répondants

Annexe 2 : Guide d'entretien

Annexe 3 : Retranscription des entretiens

Annexe 4 : Questionnaire quantitatif

Annexe 5 : Codification des variables

Annexe 6 : Test Chi-carré d'indépendance

Annexe 7 : Tableau de fréquence des variables « achats complémentaires »

Annexe 8 : Statistiques descriptives des variables « achats complémentaires »

Annexe 9 : Tableau de fréquence de la variable « Achats non considérés »

Annexe 10 : Statistiques descriptives de la variable « Achats non considérés »

Annexe 11 : Statistiques descriptives des variables « proportion utilisée »

Annexe 12 : Tableau de fréquence de la variable « Achats inutiles »

Annexe 13 : Statistiques descriptives de la variable « Achats inutiles »

Annexe 14 : Fréquence d'achat d'articles recommandés selon le sexe

Annexe 15 : Résultats quantitatifs bruts

Annexe 1 : Profil des répondants

Entretien 1 (35min 37)

Homme

21 ans

Pas de revenus

Entretien 2 (28min 24)

Femme

23 ans

Entre 0 et 2000 euros par mois

Entretien 3 (25min 51)

Femme

49 ans

Entre 2000 et 3500 euros par mois

Entretien 4 (22min 40)

Femme

21 ans

Pas de revenus

Entretien 5 (38min 55)

Homme

42 ans

Entre 3500 et 5000 euros par mois

Entretien 6 (27min 40)

Homme

56 ans

Plus de 5000 euros par mois

Entretien 7 (23min 49)

Homme

36 ans

Entre 3500 et 5000 euros par mois

Entretien 8 (25min 50)

Femme

35 ans

Entre 0 et 2000 euros par mois

Entretien 9 (29min 20)

Homme

24 ans

Pas de revenus

Entretien 10 (25min 30)

Femme

33 ans

Entre 0 et 2000 euros par mois

Entretien 11 (24min 14)

Homme

31 ans

Entre 2000 et 3500 euros par mois

Entretien 12 (28min 10)

Homme

50 ans

Entre 3500 et 5000 euros par mois

Entretien 13 (25min 19)

Femme

44 ans

Entre 2000 et 3500 euros par mois

Entretien 14 (22min 38)

Femme

50 ans

Pas de revenus

Annexe 2 : Guide d'entretien

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Partie 1 : questions relatives au répondant

Q1 : Pouvez vous vous présenter brièvement ?

- Quel âge avez vous ?
- De quelle région êtes vous ?
- Quel est votre niveau d'étude ?
- Quelle est votre profession ?
- Dans quelle tranche de revenus vous situez vous (net par mois) ? Pas de revenus / 0-2000 / 2000-3500 / 3500-5000 / 5000+

Partie 2 : questions relatives à la consommation

Q1 : Pouvez vous vous me décrire votre consommation (de manière générale pour un mois)?

- Qu'achetez vous le plus souvent ?
- Comment se répartissent généralement vos dépenses mensuelles en pourcentage?
- Dans quels types de magasins faites vous généralement vos achats ?

Q2 : Achetez vous parfois plus que prévu ? (Plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses par exemple) ?

- Pour quel type d'articles ?
- Dans quel type de magasins ?
- Pour quelle(s) raison(s) ? (Oubli sur la liste, par plaisir, occasion, à cause de la publicité etc.)

Q3 : De manière générale, consommez ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

- Quels types d'articles ne sont pas toujours consommés/utilisés ?
- Quelle proportion n'est pas toujours consommée/utilisée ?

Q4 : Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

- Si oui, de quel(s) article(s) s'agit il ?
- Avez vous effectivement consommé ou utilisé cet article après l'avoir acheté ?

Q5 : Comment décririez vous votre consommation sur Internet ?

- Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?
- A quelle fréquence achetez vous sur Internet ?
- Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet ?
- Quel budget dépensez vous par mois sur Internet ?

Q6 : Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

- Pour quels articles et sur quel type de sites Internet vos achats sont ils définis à l'avance ?
- Pour quels articles et sur quel type de sites Internet choisissez vous plutôt sur le « moment » ?

Partie 3 : questions relatives aux systèmes de recommandation

Q1 : Savez vous ce que sont les systèmes de recommandation ?

- Connaissez vous le fonctionnement dans les grandes lignes ? → En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis à vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc. *Exemple type : vous avez acheté X ou aimerez peut être Y*
- En aviez vous déjà entendu parler ?

Q2 : Saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

- Sur quel(s) site(s) ou pour quel(s) type(s) de produits avez vous déjà vu des recommandations ?

Q3 : Que pensez vous des recommandations personnalisées ?

- Que pensez vous de cette pratique ?
- Trouvez vous que ces recommandations soient utiles ?
- Voyez vous ces recommandations comme une aide ? Ou au contraire comme une intrusion ?

Q4 : Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

- Pour quelle(s) raison(s) ?
- Cette préférence est elle en lien avec le type d'achat ?
- Si vous aimez acheter sur un site recommandé es-ce plus par gain de temps, facilité, parce que vous vous sentez considéré comme un client et non comme un numéro, etc. ?

Q5 : Etes vous plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site qui propose des recommandations ?

- Si non, pour quelle(s) raison(s) retourneriez vous sur un site ?
- Pour quel(s) type(s) d'article(s) plus particulièrement ?

**Q6 : Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?
Développez**

- Si non, pour quelle(s) raison(s) ?
- Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?
- Si oui, à quelle fréquence ?
- Si oui, quel(s) type(s) d'article(s) avez vous acheté(s) ? Quelle proportion de ces articles avez vous effectivement consommée, utilisée ?
- Vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation ?

Q7 : Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

- Vous est-il déjà arrivé de voir dans les recommandations des produits que vous n'aviez pas spécialement considérés avant mais qui s'avèrent être des bonnes propositions ?
- Avez-vous effectué un achat suite à ce type de recommandation ?
- Quel(s) type(s) de produit(s) ? Sur quel type de site d'e-commerce ?

Q8 : Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

- Dans cette situation, procédez-vous généralement à un achat ?
- Si une recommandation apparaît, seriez-vous enclin à acheter quelque chose ?

Q9 : Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ? Expliquez

- Et si vous n'achetez pas, vous arrive-t-il parfois d'en avoir envie ?
- Préférez-vous compléter le panier au moment de payer ou au fur et à mesure des achats ?

Q10 : Pensez-vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

- Avez-vous en tête un profil de consommateurs ou des raisons qui font qu'elles sont réactives aux recommandations ?

Q11 : De manière générale, votre avis sur les systèmes de recommandation a-t-il changé lors de cet entretien ?

- Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?
- Si non, pour quelle(s) raison(s) ?

Q12 : Mes questions sont terminées, avez-vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

- Par rapport à mon interview, avez-vous des commentaires ?

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Si vous le souhaitez, je peux vous faire parvenir les résultats de la recherche.

Annexe 3 : Retranscription des entretiens

Interview 1 (35 min 37)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non je n'ai pas de questions

Partie 1

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

Bonjour Louise j'ai 21 ans, j'ai toujours vécu à Bruxelles mais j'ai récemment déménagé dans le Brabant Flamand à Overijse. Je suis étudiant en ingénieur de gestion, pour l'instant je suis en année sabbatique, j'ai fini mon bac l'année passée et je commencerai mon master l'année prochaine.

Je me doute de la réponse mais si je puis me permettre de demander, dans quelle tranche de revenus vous situez vous ?

Je n'ai pas vraiment de revenus puisque je suis étudiant, mais je reçois un peu d'argent par mois de mes parents.

Partie 2

Pourriez vous me décrire votre consommation de manière générale ? Qu'achetez vous le plus souvent et où ça?

Je n'achète pas souvent, j'achète peu de choses à part les denrées alimentaires. Le gros de mes achats sont les denrées alimentaire que j'achète aussi bien au Spar qu'au Delhaize et qu'au Colruyt, j'achète très peu au Carrefour. Sinon, en ce qui concerne les vêtements je commande tout sur Zalando quasiment, enfin le peu que je commande c'est sur Zalando ou Zalando Lounge. Et sinon quand j'ai besoin d'accessoires de type câbles électroniques etc. j'achète plutôt sur Amazone où j'ai un compte premium ou alors sur Ali express quand je ne suis pas pressé.

Et donc de manière générale comment se répartissent vos dépenses par mois ? En pourcentage

Enfaite, c'est assez difficile à répondre parce que de l'électronique on n'achète pas ça vraiment tous les mois mais d'un autre cote c'est un budget énorme qui arrive en une fois. Donc je dirais peut être 50% en denrées alimentaire, 20% en vêtements, 20% en accessoires et peut être 10% aller boire des verres et autres sorties.

Achetez vous parfois plus que prévu ? Par exemple, plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses?

Pas vraiment, parce que quand je fais des courses en générale j'ai une liste assez précise parce que je suis un jeune assez désorganisé donc je dois savoir à l'avance ce dont j'ai besoin. Mais parfois je vais acheter un paquet de biscuit ou quelque chose en plus qui n'est pas sur la liste. Mais de manière générale, je ne dirais pas que j'achète souvent plus que prévu.

Et par exemple, si vous allez dans un magasin pour acheter des gadgets électroniques est ce que ça vous arriverait d'acheter plus ou quelque chose qui n'était pas prévue ?

Ca pourrait m'arriver dans 20% des cas mais je pense que de manière générale ça ne m'arriverait pas tant que ça.

Si ça devait arriver ce serait pour quel type d'articles plutôt ?

Je pense plutôt vêtements. Tout ce qui est alimentaire et électronique je vais au magasin avec une idée bien précise de ce que je veux alors que pour les vêtement c'est plus par curiosité donc si je vois quelque chose que j'aime, j'achèterai plutôt ça. Donc c'est pas compulsif mais plus opportuniste en quelque sorte.

Pour quelle(s) raison(s) du coup? (Oubli sur la liste, par plaisir, à cause de la publicité etc.)

Si j'achète plus que prévu c'est plus parce que je suis tombé sur l'article et je me suis dit « oh pourquoi pas ». Mais en parlant de publicité, c'est vrai que quand je vois une offre que je considère être une bonne offre, je pourrais acheter alors que je n'avais pas spécialement décidé de l'acheter.

Ce serait quel type d'offre ?

Je pense généralement les 1+1 gratuits ou les promos du genre.

De manière générale, consommez ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

Hum, à priori je dirais que je consomme tout ce que j'achète mais je suis sûr que au final j'ai acheté des choses que je n'utilise pas, que je garde en réserve ou autre.

Quels types d'articles ne sont pas toujours consommés/utilisés ?

Je pense que ce serait plutôt de la nourriture parce que parfois on voit un peu trop grand et on gaspille. Tout le reste en général, disons dans 95% des cas je le consomme ou l'utilise au moins une fois.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Je pense bien oui, pour des livres par exemple on a toujours un peu de bouche à oreille. J'ai même acheté un jour un téléphone sur du bouche à oreille donc oui clairement que c'est un facteur important. Je regarde des films aussi sur recommandation. Je pense que c'est essentiellement livres, films, téléphone, ça peut être un peu de tout hormis de la nourriture et des vêtements qui sont plus personnel et indépendant des avis des autres.

Avez vous effectivement consommé ou utilisé ces articles recommandés après les avoir achetés ?

Oui oui.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

Ce serait plutôt des gadgets comme des câbles etc. Des vêtements et du matériel informatique.

A quel fréquence achetez vous sur Internet ?

Je dirais deux fois par mois.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet par mois ? Cela représente quel budget ?

Je dirais entre 10 et 20%. Et en ce qui concerne le budget ça dépend fort des mois mais je dirais 40euro.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Alors là c'est déjà plus clair dans ma tête parce que j'ai fait pas mal d'achats en lignes ces derniers temps donc je dirais que je vais sur Zalando ou Amazone avec le but d'acheter par exemple une paire de chaussure ou un câble pour charger mon téléphone, mais je ne décide pas la marque ou le modèle à l'avance. Je vais plutôt regarder les offres disponibles, regarder les avis, le prix pour comparer avant de choisir l'article.

Aimez vous « scroller » avant d'acheter ou allez vous droit au but ?

Oui j'aime bien un peu regarder ce que y a pour me faire mon propre avis et acheter ce qui me plait sur le moment.

Vos choix sont ils complètement définis à l'avance pour certains articles ?

Plutôt pour l'électronique, enfin pour tout ce qui est accessoires et tout ça je décide pas à l'avance mais si j'ai besoin d'acheter un ordinateur ou un téléphone ou tablette enfin quelque chose de plus couteux alors j'irais sur le site avec un but en tête. Le choix serait déjà pré établi.

Partie 3

Savez vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Et leur fonctionnement dans les grandes lignes ?

Je pense que c'est quand on tape un mot dans une barre de recherche on propose des articles qui sont associés à ce mot. Et probablement aussi liés au profil du consommateur qui est défini entre autres grâce aux cookies je pense.

Vous n'êtes pas loin, c'est plus ou moins ça. En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis à vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc. *Exemple type : vous avez acheté X ou aimerez peut être Y*

En aviez vous déjà entendu parler?

Oui je vois bien, sur Zalando on propose souvent des recommandations en bas de la page en fonction de ce que je regarde ou alors ils proposent aussi un style qui va avec les chaussures que j'ai acheté.

Saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Oui j'ai déjà vu ça pas mal de fois. Généralement quand on scrolle vers le bas des sites internet ils recommandent d'autres produits ou quoi et c'est vrai que je clique pas mal sur ces liens pour aller voir et comparer.

Sur quel genre de sites avez vous déjà vu ce genre de recommandation ?

Sur Zalando, sur Amazone c'est très présent et je trouve d'ailleurs que c'est très pratique ; Sur Ali express c'est pareil. Enfin c'est un peu sur tous les sites que je connais et moi j'aime bien en tous cas ça me permet un peu d'avoir des produits qui sont vraiment liés et qui peuvent être moins chers ou alors de meilleure qualité parfois. C'est pas mal souvent.

Donc vous pensez plutôt du positif de ces recommandations ?

D'un point de vue global je trouve ça super utile parce que ça permet d'avoir une meilleure vue de ce qui est disponible. Après je sais qu'il y a aussi des pubs par mail par exemple qui proposent des recommandations en fonctions des achats précédents et ça je sais pas si je suis spécialement pour ou contre. Mais en tous cas les sites qui mettent un système de recommandation en place je trouve ça super utile. Quand je me connecte sur un site qui propose des recommandations je vois ça vraiment comme une aide enfaite.

**Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?
Développez**

Je pense que oui, plusieurs fois même. Soit en cliquant sur un lien et on propose d'autres articles en dessous en scrollant qui sont en liens avec celui là, j'ai sûrement déjà acheté des produits parallèles. Et c'est vrai que parfois je vois des « ont aussi acheté » et je vois que c'est un objet auquel je n'avais pas pensé et qui m'intéresse donc dans ce cas là j'ai sûrement déjà acheté quelque chose aussi. Je pense que dans ce cas là ça m'arrive moins souvent mais dans le cas des produits similaires recommandés en bas de page ça je trouve ça vraiment pratique et j'ai sûrement acheté plusieurs fois par ce biais.

Donc si vous deviez résumer les raisons d'acheter suite à une recommandation, vous diriez ?

Donc je trouve ça pratique parce que souvent dans les recommandations ce sont des articles auxquels je n'avais pas pensé mais qui me plaisent et donc ça m'aide beaucoup. Et je trouve aussi que vu que les recommandations présentent aussi des produits qui sont un peu semblables ça permet de faire des comparaisons et donc je trouve ça vraiment pratique. J'utilise moins les recommandations qui proposent de compléter le look ou quoi mais je trouve que l'idée n'est pas mauvaise et ça doit sûrement aider les gens.

A quelle fréquence diriez vous que vous faites des achats basés sur des recommandations? Disons sur 20 achats en ligne

Sur tous les types de recommandations confondues ?

Oui peut importe le type de recommandation, la question ici est générale.

Alors je dirais bien la moitié je pense.

Quelle proportion de ces articles avez vous effectivement consommée, utilisée ?

Euh je pense 90% parce que généralement c'était quelque chose que je comptais acheter et utiliser.

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

D'un point de vue pratique je préfère un site qui propose des recommandations parce que c'est plus rapide et pratique enfaite. Ca permet de découvrir de nouveaux produits et comme je l'ai déjà dit ça permet aussi de faire des comparaisons donc je préfère acheter sur un site personnalisé. Même si bon je sais que d'un point de vue vie privé ce n'est pas top.

Cette préférence est elle liée avec le type d'achat ou c'est de manière générale ?

Hum très bonne question. En tous cas je sais que pour tout ce qui est électronique je trouve ça assez pratique, pour ce qui est vêtement aussi. Enfaite oui je dirais que c'est d'un point de vue global que c'est plus rapide et pratique d'avoir un système de recommandation sur un site internet.

Si vous aimez acheter sur un site recommandé es-ce plus par gain de temps, facilité, ou parce que vous vous sentez considéré comme un client et non comme un numéro, etc. ?

Pour moi c'est vraiment juste gain de temps et facilité, je ne pense pas spécialement à l'aspect client pour moi ça c'est plutôt secondaire.

Etes vous plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site qui propose des recommandations ?

Je pense que le système de recommandation serait indépendant enfaite parce que si j'ai acheté quelque chose, que j'ai eu une bonne expérience sur un site, je risque bien de retourner acheter dessus oui. Si je suis convaincu par un site Internet je suis du coup surement convaincu aussi par ses recommandations mais je ne pense pas que ce serait uniquement pour ses recommandations.

Donc pour quelle(s) raison(s) retourneriez vous ?

Les articles qui sont dessus qui feraient plus pencher la balance par exemple. La qualité des articles aussi. Ah et la construction du site surtout, mais bon c'est vrai que ça peut être un peu lié au système de recommandation.

Vous m'avez dit que vous avez déjà acheté quelque chose suite à une recommandation, mais vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation ?

En général je dirais que non, en tous cas si ça m'est arrivé je ne m'en souviens pas donc je dirais que non. La plupart du temps quand j'achète suite à une recommandation j'avais déjà en tête d'acheter cet article ou un article du genre.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Je n'ai pas d'exemple en tête mais je sais que oui. Je sais que je me suis déjà dit waw ça ça a vraiment l'air d'être un article meilleur que ce à quoi je pensais ou alors différent en positif de ce que je voulais de base.

Avez vous déjà effectué un achat suite à ce type de recommandation ?

De nouveau je n'ai pas d'exemple concret sous la main mais je sais que je l'ai déjà fait oui et même plusieurs fois. Quand je vois quelque chose qui me convainc et dont je pourrais avoir l'utilité je vais l'acheter.

Je sais que vous n'avez pas d'exemple concret mais d'après vous ce serait plutôt pour quel(s) type(s) de produit(s) ?

Enfaite ça pourrait vraiment être de tout. J'ai l'impression que ça pourrait être des articles aussi bien pour mon chien, que pour ma chambre, pour mon ordinateur, mon bureau, des vêtements ou des chaussures comme je l'ai déjà dit. Enfin bref ça pourrait vraiment être de tout. Si je vois une recommandation pertinent d'un article qui n'est pas trop cher sur un coup de tête je me dis oh c'est vrai que ça peut être sympa et alors j'achète. Mais bon je n'ai pas d'exemple concret en tête.

Ce serait plutôt sur quel site d'e-commerce ?

Déjà ce serait sur un site sur lequel je vais régulièrement enfin sur lequel je passe un peu de temps. Ce ne serait pas sur un site random que je n'ai jamais vu. Mais donc je dirais Amazone, Zalando ou d'autres sites de grosses enseigne où j'ai l'habitude de faire des achats.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Oui donc comme je l'ai dit dans une question précédente, par exemple quand je recherche des vêtements et des chaussures sur Zalando ou alors des accessoires sur Amazone j'aime bien scroller avant d'acheter, je n'ai généralement pas une idée précise de ce que je veux à l'avance. Mais pour les articles plus chers je sais déjà à l'avance ce que je veux.

Dans cette situation, procédez-vous généralement à un achat ?

Je dirais que j'achète dans 40% des cas, enfin peut être 30%. Mais ça dépend un peu de à quel point j'ai besoin de l'article que je cherche.

Si une recommandation apparaît à ce moment là, seriez-vous enclin à acheter quelque chose ?

J'imagine que oui. Enfaite je pense que ça m'est très probablement déjà arrivé. De nouveau puisque j'utilise les sites d'e-commerce particulièrement pour acheter des vêtements et les chaussures, c'est vrai que si la recommandation me montre quelque chose qui me plait alors oui je vais probablement l'acheter. Les recommandations sont quand même souvent pertinentes donc ça aide dans le choix.

Dans combien de % des cas ?

Assez souvent, je dirais probablement dans 75% des cas. Mais bon il faut que les recommandations du site soient pertinentes évidemment.

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ? Pouvez vous expliquer.

Je ne comprends pas ce que tu entends par « produit complémentaire recommandé par le site », ça veut dire quoi ?

Ah oui pardon ce n'est pas très clair, c'est par exemple lorsque vous voulez payer votre panier il y a souvent d'autres articles proposés juste en dessous et il est écrit « compléter votre panier avec » et ce sont souvent des produits complémentaires à ce que vous avez déjà acheter. Vous voyez ce que je veux dire ?

Ah oui tout à fait, j'ai déjà vu ça plusieurs fois. Et non ça je n'ai jamais utilisé. Une fois que mon panier est prêt et que je m'appête à le payer je ne vais pas ajouter d'autres articles.

On approche de la fin.

De manière générale, pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Je pense que oui mais je suppose que ça dépend fort du profile de la personne. Il y a quand même beaucoup de personnes qui font des achats compulsifs et donc je pense que dans ce cas là les recommandations peuvent les faire acheter encore plus et un peu n'importe quoi. Et pour les personnes qui ne font pas spécialement d'achat compulsif je pense que les recommandations peuvent les influencer à acheter des articles en plus et donc enfaite un peu à surconsommer mais les recommandations ne doivent pas sortir de nulle part, elles doivent d'office être vraiment en lien avec ce que la personne aime ou achète d'habitude. Ou alors ça doit être quelque chose de pas cher et drôle, par exemple moi ça m'arrive d'acheter quelques petites conneries dont j'ai pas vraiment besoin sur Ali express parce que ce n'est pas cher et que c'est un truc marrant.

A la fin de cette interview, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non mon avis n'a pas changé. Ca reste consistant.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Je vais y réfléchir et je te rappellerai si je pense à quelque chose mais à priori je ne pense à rien.

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Si vous le souhaitez, je peux vous faire parvenir les résultats de la recherche.

Interview 2 (28 min 24)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non je n'ai pas de questions

Partie 1

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

Bonjour, j'ai 23 ans je suis belge et j'habite à Bruxelles. J'ai fait des études de psychologie à Marie-Haps et j'ai commencé à travailler cette année dans un cabinet qui aide les jeunes délinquants.

Puis je me permettre de vous demander dans quelle tranche de revenus vous situez vous ? Entre 0 et 2000, 2000 et 3500, 2500 et 5000 ou 5000+ ?

Entre 0 et 2000 euro par mois.

Partie 2

Pourriez vous me décrire votre consommation de manière générale ? Qu'achetez vous le plus souvent et où ça?

J'achète toutes sortes de choses, ça varie un peu en fonction des mois mais de manière générale je fais pas mal de courses de nourriture et de boisson soit pour manger à ma colloc soit pour aller à des diners etc. J'aime bien aussi acheter des vêtements et des chaussures, par contre j'achète plus rarement des accessoires mais ça m'arrive de temps en temps. Je dépense également en sorties, comme dans des entrées au cinéma, des concerts et des restaurants.

Dans quels types de magasins faites vous généralement vos achats ?

En ce qui concerne les achats de denrées alimentaires je vais souvent au Delhaize ou au Carrefour, de temps en temps au Colruyt mais c'est plus rare et je commande également sur Kazidomi. Pour les vêtements je vais plutôt dans les magasins des grosses chaînes comme Zara, Mango et H&M et je commande aussi sur Internet. Et puis pour les chaussures je vais souvent dans les magasins de type Take off ou autres mais comme j'achète souvent les mêmes marques je peux aussi facilement commander sur Internet parce que je connais ma taille pour ces marques là.

Comment se répartissent généralement vos dépenses mensuelles en pourcentage?

Je dirais que je dépense 50% en courses alimentaires, 30% en vêtements, chaussures et accessoires et alors 20% en sorties donc cinémas, restaurants, verres dans des bars etc.

Achetez vous parfois plus que prévu ? (Plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses par exemple) ?

Oui ça m'arrive, surtout quand je fais des courses de nourriture. J'ai souvent de l'inspiration soudaine quand je vois certains aliments et du coup j'achète de temps en temps plus que prévu. Par contre ça m'arrive moins souvent dans les magasins de vêtements ou quoi parce que mon budget n'est pas illimité et il faut essayer et tout et ça prend du temps donc en général je vais plus me tenir à mon plan de base. Ah oui et dans les magasins de cosmétiques ça peut m'arriver d'acheter plus que le mascara que j'avais prévu par exemple, surtout que chez KIKO par exemple ce n'est pas très cher et comme je ne vais pas souvent dans ce genre de magasin j'achète en une fois.

Pour quelle(s) raison(s) ? (Oubli sur la liste, par plaisir, à cause de la publicité etc.)

Hum donc comme je l'ai dit niveau nourriture c'est plus par oubli ou alors inspiration soudaine et pour les cosmétique je dirais que c'est plus pour me faire plaisir et puis comme je sais que je n'y vais pas souvent je me dis « pourquoi pas ». Par contre je n'achète vraiment pas souvent à cause de la pub, c'est rare que je me fasse avoir. Ou alors c'est quand il y a des promotions 1+1 gratuit et que c'est un produit que j'achète super souvent.

De manière générale, consommez ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

Ca dépend, j'essaye d'éviter le gaspillage mais c'est clair que ça peut arriver parfois donc je dirais que j'utilise 85% de ce que j'achète.

Quels types d'articles ne sont pas toujours consommés/utilisés ?

Bah par exemple ça m'arrive d'acheter des choses à manger que je ne finis pas et puis le paquet est ouvert depuis trop longtemps ou alors la date de péremption est passée et donc je dois jeter. Après pour ce qui est des vêtements et accessoires c'est clair que parfois j'ai un coup de cœur bizarre pour une pièce et au final je ne la mets pas parce que ce n'était pas un bon achat.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Oui de temps en temps.

Quel(s) type(s) d'article(s) ?

En général c'est plutôt pour des films ou des séries sur Netflix ou autres. Parfois des livres aussi. Et alors niveau nourriture parfois je suis aussi certaines recommandations mais pas pour de la nourriture habituelle parce que ça je connais mais goûts donc c'est plus par exemple en magasin bio ils ont des articles un peu différents de d'habitude donc sur recommandation ça peut arriver que j'achète un nouveau produit. C'est récemment arrivé avec les galettes « pain de fleur » que je ne connaissais pas mais que une de mes colocataires me les a recommandées.

Avez vous effectivement consommé ou utilisé cet article après l'avoir acheté ?

Oui parce que ça m'a plus. De manière générale je dirais que j'utilise presque toujours ce que mes proches me recommandent.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quels types de biens et de services achetez vous sur Internet ?

En règle générale je ne commande pas tant que ça sur Internet, je ne commande que des vêtements ou des livres. Mais depuis le confinement je commande beaucoup plus puisque les magasins sont fermés je suis bien obligée de passer par Internet. Ah oui et alors niveau nourriture j'ai un abonnement chez Kazidomi donc de temps en temps je fais des commandes dessus.

A quelle fréquence achetez vous sur Internet ?

Dans la vie de tous les jours je dirais une fois par semaine maintenant c'est peut être plus.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet ?

Je dirais 20 à 30% avant le confinement et depuis le confinement c'est plutôt 60%.

Quel budget dépensez vous par mois sur Internet ?

C'est difficile à dire parce que ça dépend quand même pas mal des mois. Par exemple les mois où j'achète une paire de chaussure ça va d'office être un budget plus élevé parce que les chaussures ça coûte quand même cher. Mais bon disons que à la louche ça doit être 150 euros par mois peut être même 200.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Ouille un peu des deux. Par exemple si je veux acheter des chaussures en général je ne le fais sur Internet que quand je connais la marque et la pointure et que du coup je veux que ça aille plus vite donc dans ces cas là je sais ce que je veux et je vais droit au but. Pareil pour les commandes sur Kazidomi, j'ai une liste de courses et je la suis mais bon parfois j'achète d'autres choses à côté évidemment. Par contre pour les vêtements j'ai souvent 0 idées et j'achète un peu en fonction de ce que je vois et de ce qui me plaît vu

que souvent ce que y a en magasin c'est que une petite partie et sur Internet y a beaucoup plus.

Partie 3

Savez vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Connaissez vous le fonctionnement dans les grandes lignes?

Euh oui je pense. Il me semble que c'est quand les sites de vente en ligne analysent ce qu'on a acheté ou regardé avant etc. grâce aux cookies et alors ils nous proposent d'autres biens qu'on pourrait acheter et ils disent des trucs du style « si vous avez aimé telle chose ou allez adorer telle autre chose ».

Oui vous avez déjà une bonne idée sur la chose. En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis à vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc. *Exemple type : vous avez achetez X ou aimerez peut être Y.*

Vous en aviez donc déjà entendu parler?

Oui j'en ai déjà entendu parler.

Saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Oui je me doute bien. Sur la plupart des sites ils demandent d'accepter les cookies donc ce n'est sûrement pas pour rien. Et j'ai déjà vu des recommandations sur plein de sites différents.

Sur quel(s) site(s) ou pour quel(s) type(s) de produits avez vous déjà vu des recommandations ?

Euh alors sur beaucoup de sites de vêtements surtout les grandes chaînes comme Zara, H&M. J'en ai aussi vu sur Etam il me semble et sur Zalando. Et alors évidemment aussi sur Amazon ça ce sont les champions et sur Fnac.

Que pensez vous des recommandations personnalisées ?

Je ne sais pas trop. C'est vrai que d'un côté c'est quand même pas terrible parce que les sites utilisent nos données un peu à notre insu et j'ai un peu l'impression qu'elles poussent pas mal à la consommation. Mais d'un autre côté je trouve que c'est parfois fort utile et ça permet de pas devoir trop chercher parce que quand on clique sur un article on a souvent des recommandations proches qui s'affichent en dessous du coup c'est assez pratique pour comparer. Du coup c'est vrai que je les utilise souvent et je ferme les yeux sur le côté éthique oups.

Donc vous voyez ces recommandations comme une aide plutôt que comme une intrusion ?

De manière générale oui, c'est vrai que ça m'aide dans mes recherches et ça me fait gagner du temps. Mais parfois sur certains sites les recommandations sont un peu oppressantes je trouve.

**Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?
Développez**

Oui ça m'est déjà arrivé quelques fois parce que les articles recommandés correspondaient bien avec le style que j'achète d'habitude. Et du coup quand je les ai vues je me suis dit que c'était une bonne idée et que j'en aurais sûrement l'usage plus tard donc j'ai acheté.

Quel(s) type(s) d'article(s) avez vous acheté(s) ?

Surtout des vêtements et des chaussures et alors aussi des livres de temps en temps. Surtout que sur le site de la Fnac les recommandations sont encore discrètes donc je trouve qu'on n'a pas l'impression qu'on nous force à acheter. Tandis que sur Amazon oui mais bon ça ne m'a pas empêché d'acheter plusieurs choses sur ce site.

Quelle proportion de ces articles avez vous effectivement consommée, utilisée ?

C'est difficile à dire. C'est vrai que les vêtements je les ai pas tous mis parce que parfois y en a qui ne vont pas et c'est compliqué de renvoyer donc je me dis « oh je mettrai ça sûrement à un moment ou un autre » mais enfaite je ne mets pas. Et pour les chaussures ça je mets d'office parce que je connais les marques et ma pointure donc je me trompe rarement et les livre aussi je les lis la plupart du temps. Donc disons que j'ai effectivement utilisé peut être 50-60% de ce que j'ai acheté à cause des recommandations.

Vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation ?

Oui sur Amazon parce qu'ils ont tout et n'importe que quoi sur ce site. J'aimais bien regarder avant et évidemment je tombais souvent sur des articles que trouvais trop bien sur le moment mais qui enfaite étaient absolument inutiles et du coup c'était con de les avoir acheté donc c'est vrai que maintenant je fais plus attention sur ce site, je n'y vais plus trop.

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

Ca dépend des recommandations. Si elles sont oppressantes et que j'ai l'impression qu'elles veulent forcer à acheter alors je préfère un site neutre mais si elles sont bien construites alors j'aime bien. Et par contre pour les livres je préfère toujours quand il y a des recommandations parce que ça me fait gagner du temps. Souvent elles proposent des livres du même auteur ou du même style donc ça c'est vraiment pratique surtout quand on sait ce qu'on aime.

Etes vous plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site qui propose des recommandations ?

Oui si elles m'ont déjà recommandé des articles que j'ai achetés et qui m'ont plu. Sinon pas spécialement. Je sais que je dis toujours la même chose mais par exemple avec les livres sur la Fnac j'ai bien aimé leurs recommandations donc je n'achète mes livres que là maintenant.

Pour quelles autres raisons retourneriez vous sur un site de vente en ligne?

Je dirais que la raison principale ce serait pour si le site est facile d'utilisation. Parce que un site où tu comprends rien ce n'est pas du tout chouette d'être dessus. Sinon aussi pour la fiabilité de la livraison et alors pour le rapport qualité/prix du site, ça je trouve que c'est important aussi.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Hum des articles que je connaissais pas ça non mais que je ne m'attendais pas à voir c'est arrivé quelque fois mais je dirais que c'est plutôt moi qui avait pas ce genre d'idées en tête.

Avez vous effectué un achat suite à ce type de recommandation ?

Oui quelque fois je pense. Pour des livres par exemple. J'en ai déjà acheté 2 ou 3 sur base de recommandations parce que je n'avais pas pensé à ceux là mais qu'ils avaient l'air bien.

Sur quel site Internet?

Sur le site de la Fnac.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Oui souvent même. Quand je n'ai rien à faire et que je m'ennuie j'aime bien scroller et regarder ce qu'il y a.

Dans cette situation, procédez-vous généralement à un achat ?

Si il y a avait déjà une intention d'achat en allant sur le site oui sinon pas vraiment non enfin beaucoup moins souvent.

Si une recommandation apparaît, seriez-vous plus encline à acheter quelque chose ?

Peut être oui. Si la recommandation propose un article qui me plait bien alors oui ça pourrait arriver. Mais ça dépend du prix, si c'est cher alors sûrement pas mais si ce n'est pas trop cher alors je pourrais le considérer.

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ?

Non ça pas.

Et si vous n'achetez pas, vous arrive t il parfois d'en avoir envie ?

Oui mais une fois que j'ai choisi tous les articles et que je suis prête à payer je ne vais pas rajouter d'autres articles. Souvent je me fixe un plafond et donc je peux plus rien rajouter.

Pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Je pense que oui, sinon il n'y aurait pas autant de systèmes de recommandation partout sur Internet. Si il y en a autant c'est qu'il y a forcément une raison. D'après moi y a pas mal de gens qui achètent plus que ce qu'ils ont besoin parce que les recommandations leurs proposent des articles qui leur conviennent. Par contre je pense quand même que les personnes qui ont des idées fixes par rapport à ce qu'elles veulent ont peut être moins de chance de se faire avoir. Par exemple je sais que je vais acheter plus quand je scrolle que quand j'ai une idée assez claire de ce que je veux.

De manière générale, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non pas spécialement.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Quand vous donnez la définition des systèmes de recommandation, peut être que vous pourriez demander aux gens si ils ont compris ou si il faut plus d'exemples parce que moi je connaissais plus ou moins le principe mais d'autres ne connaissent peut être pas.

Merci pour cette suggestion. Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Si vous le souhaitez, je peux vous faire parvenir les résultats de la recherche.

Interview 3 (25 min 51)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non pas particulièrement

Partie 1

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

Je suis une femme, j'ai 49 ans. J'ai fait des études supérieures non universitaires et je travaille dans l'administration d'une école secondaire de la Fédération Wallonie Bruxelles.

Puis me permettre de demander, dans quelle tranche de revenus vous situez vous ? Entre 0 et 2000, 2000 et 3500, 3500 et 5000, 5000+

Oui bien sûr, entre 2000 et 3500 euro.

Partie 2

Pouvez vous me décrire votre consommation ? Par exemple, qu'achetez vous le plus souvent et dans quels types de magasins ?

Comme c'est moi qui suis responsable des achats pour la famille, ce que j'achète le plus souvent ce sont des denrées alimentaires que j'achète en grande surface et j'y vais moi même, je ne commande jamais les courses sur internet. J'achète aussi tout ce qui est vêtement, accessoires, parfumerie parfois et aussi de la parapharmacie. Je vais principalement dans des petites boutiques indépendantes, parfois quelques grandes marques mais ce n'est pas la norme.

Et donc de manière générale comment se répartissent vos dépenses par mois ? En pourcentage

Alors je dirais 70% en nourriture et pour faire vivre la famille, 20% en achats autres que denrées alimentaires donc vêtements etc. et 10% en restaurants, cinéma et autres sorties.

Achetez vous parfois plus que prévu ? Par exemple, plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses?

Oui ça peut m'arriver effectivement surtout quand je fais mes courses quand j'ai faim. Je peux par exemple acheter de quoi faire un apéro alors que ce n'est pas repris sur ma liste mais quand je vais dans le rayon je me dis pourquoi pas. Je dirais que ça m'arrive dans 5% à 10% des cas d'acheter plus que prévu.

Pour quelle(s) raison(s) du coup? (Oubli sur la liste, par plaisir, à cause de la publicité etc.)

De manière générale c'est un peu des trois, soit parce que je l'avais oublié sur ma liste et donc je complète sur le moment soit parce que je passe devant l'article et j'en ai envie soit alors parce que je vois que y a une promo et je sais que j'en aurai besoin plus tard donc je l'achète et je l'utilise quelque jours ou semaines après. Je dirais que les trois cas de figure se présentent de manière égale.

De manière générale consommez vous ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

Je dirais que la plupart du temps j'utilise et je consomme tout ce que j'achète, que ce soit de la nourriture, des vêtements ou autres.

Vous diriez que quelle proportion n'est pas utilisée?

Je dirais maximum 10-15% de ce que j'achète n'est pas utilisé ou consommé.

Quels types d'articles ne sont pas toujours consommés/utilisés ?

Je dirais que ça peut être de la nourriture parfois mais pas tellement souvent. Chez moi ce sont plutôt les vêtements que je n'utilise pas toujours. Ou alors les médicaments en fait, ça arrive souvent que j'achète des médicaments et puis que je doive les jeter parce qu'ils sont périmés.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Oh oui certainement. Par exemple je sais très bien que je me suis mise à acheter du Noilly Prat qui est un vin cuit qu'on utilise pour faire les sauces parce que ma belle mère en utilise tout le temps et sur base de sa recommandation j'en achète souvent maintenant. Ça peut aussi m'arriver pour les livres, les films et même parfois aussi les spectacles. Ah oui et pour les destinations de voyage en fait beaucoup aussi. Et dans les destinations de voyage un hôtel par exemple.

Donc c'est assez courant que vous fassiez des choix et des achats sur base de recommandation des proches ?

Oui oui, tout à fait.

Avez vous effectivement consommé ou utilisé ces articles recommandés après les avoir achetés ?

Oh je dirais que dans 80% des cas j'ai consommé ou utilisé ce qu'on m'avait recommandé. Mais il se peut aussi que des recommandations ne conviennent pas, comme les livres par exemple. On n'aime pas toujours la même chose que les autres donc on achète le livre, on lit le début mais on accroche pas donc on ne l'utilise pas vraiment.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

Je n'achète aucune denrée alimentaire sur Internet, ce que j'achète c'est principalement de la para-pharmacie ou des vêtements.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet par mois ?

Oh ça dépend un peu des périodes mais je dirais que la moyenne ce serait une ou deux fois tous les mois. Donc pour les vêtements ça représente 20% des achats et en parapharmacie je dirais 80%. Mais comme j'achète beaucoup moins de parapharmacie je dirais que en tout c'est 30%

Cela représente quel budget par mois ?

Ca dépend des mois mais je dirais du coup si je sépare le budget en 12 je dirais que c'est 50euro par mois en vêtements et 20 euro par mois en para-pharmacie.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est-il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez-vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Non je dirais que dans 70% des cas je sais ce que je veux et je sais où je vais l'acheter.

Pour quels articles vos choix sont-ils plutôt définis à l'avance ?

Enfin, la parapharmacie c'est toujours défini à l'avance, vraiment dans 100% des cas. Mais pour les vêtements ce n'est pas spécialement défini à l'avance.

Partie 3

Savez-vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Et leur fonctionnement dans les grandes lignes ?

Dans les grandes lignes oui. Ce sont des recommandations sur Internet donc quand vous êtes sur un site, en dessous de votre fenêtre peuvent apparaître des slogans comme par exemple « les clients qui ont acheté ça ont aussi acheté ça » et des choses du genre.

Oui, il y a de ça en effet. En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis-à-vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc.
Exemple type : vous avez acheté X ou aimerez peut-être Y

Donc vous en aviez déjà entendu parler ?

Oui j'en avais déjà entendu parler.

Donc saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Euh je ne le savais pas mais ça ne m'étonne pas. Enfin je ne savais pas qu'il s'agissait d'autant de site. J'en ai déjà vu mais je ne savais pas que c'était si courant.

Sur quel genre de sites avez vous déjà vu ce genre de recommandations ?

Principalement sur des sites de vente de vêtements et accessoires. Je ne l'ai jamais vu que pour ça ou aussi des sites qui vendent des livres pour ne pas citer Amazone. Souvent sur ces sites ils proposent d'autres livres soit du même auteur soit de la même veine.

Que pensez vous de ces recommandations personnalisées?

Je n'en pense pas grand chose parce que je ne fais pas tellement attention à ces recommandations. Enfin si j'ai décidé d'acheter quelque chose je ne vais pas spécialement regarder ce qu'on me propose en plus. J'ai un peu l'impression que c'est forcer le consommateur à acheter et c'est quelque chose que je n'apprécie pas tant que ça du coup je ne fais pas attention aux recommandation d'autres articles qui me sont proposés.

Donc de manière générale vous trouvez que les recommandations sont plutôt quelque chose de négatif car elles influencent à acheter ?

Oui c'est ça je ne vois pas ça comme quelque chose de positif enfaite. Et pour moi, donc seulement dans mon cas je ne parle pas des autres, ce n'est pas utile et d'autant plus que je n'y fais pas attention.

Et de manière générale, trouvez vous que ces recommandations sont une intrusion ?

Non pas spécialement et de toutes façons comme je l'ai dit je n'y fais pas tellement attention. Ca ne m'intéresse pas.

Pensez vous que vous avez déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?

Peut être. Je n'ai pas d'exemple concret mais ça pourrait effectivement avoir eu lieu oui. Mais de manière générale je ne les regarde vraiment pas donc si c'est arrivé c'est peut être une fois ou deux. Parce que par exemple si je cherche un pull blanc que j'ai trouvé celui que je veux mais qu'il n'y a pas ma taille je ne vais pas spécialement regarder les recommandations d'autres pulls blancs. Si il n'y a pas tant pis.

Du coup j'imagine la réponse mais vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation bien formulée?

Non ça certainement pas. Je ne suis pas très dépensière, j'achète quand j'ai besoin et puis comme je ne regarde pas je ne suis pas tentée.

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

Comme je n'y fais pas attention ça m'est égal. Je vais sur les sites sur lesquels je sais que je vais trouver des choses qui me plaisent et me correspondent. Je ne vais pas plutôt sur l'un ou moins sur l'autre parce qu'ils ont un meilleur ou moins bon système de recommandation.

Cette préférence est elle globale ou liée avec le type d'achat?

Non c'est global.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Je sais difficilement dire parce que je ne fais pas attention aux recommandations. Mais de manière générale je n'ai pas eu l'impression que sur les sites sur lesquels j'étais il y avait de recommandations fort différentes de ce que je regardais. Je trouve que c'est quand même toujours dans la même veine.

Avez vous déjà effectué un achat suite à ce type de recommandations un peu inattendues ?

Non.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Oui tout à fait, j'aime bien le faire même.

Dans cette situation, procédez-vous généralement à un achat ?

Je dirais que une fois sur 4 je peux procéder à un achat.

Si une recommandation apparaît à ce moment là avec un produit qui vous plaît, seriez-vous enclin à acheter quelque chose ?

Bah c'est à dire que si c'est quelque chose dont je pourrais avoir de l'usage, même a plus long terme donc si je vois une recommandation pour quelque chose qui pourrait convenir pour un cadeau de Noel trois mois avant, je pourrais acheter en me disant j'achète et je mets de côté pour Noel. Mais ce ne sera jamais un achat compulsif c'est d'office quelque chose qui aura son utilité soit tout de suite soit un peu plus tard. Je n'ai jusqu'à présent je pense jamais fait d'achat compulsif sur Internet. Je serais plus encline à faire un achat compulsif en magasin parce que j'ai l'article en main.

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ? Pouvez vous expliquer.

Si je suis sur un site qui vend des vêtements et accessoires non je ne vais certainement pas compléter. En revanche un site qui vend de l'électro ménager ou des produits de type GSM etc. et qu'ils proposent un article complémentaire et que je me dis que c'est une bonne idée alors là il se pourrait que j'achète quelque chose de complémentaire. Mais par contre ça dépendra quand même fort du prix. Si c'est quelque chose de peu cher j'ai plus de chance de l'acheter.

De manière générale, pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Je pense que oui. Moi je ne pense pas que je suis influencée parce que je sais presque toujours ce que je veux acheter et qu'en plus je ne suis pas très dépensière donc je ne suis pas sur genre à me faire influencer par les recommandations. Par contre je pense qu'effectivement certaines personnes le sont, particulièrement celles qui aiment bien flâner sur Internet et qui n'ont pas d'achat précis en tête.

A la fin de cette interview, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non je pense toujours la même chose. Pour moi ça n'a aucune influence et je ne trouve ça ni bien ni mal c'est un point qui m'indiffère.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Non pas spécialement.

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Si vous le souhaitez, je peux vous faire parvenir les résultats de la recherche.

[Interview 4 \(22 min 40\)](#)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non, je n'ai pas de questions.

Partie 1

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

Ok j'ai 21 ans, presque 22 ans. J'habite dans la Région de Bruxelles Capitale. Je suis en première master en droit et je suis donc étudiant.

Je me doute de la réponse mais si je puis me permettre de demander, dans quelle tranche de revenus vous situez vous ?

Pas de revenus

Partie 2

Pouvez vous me décrire votre consommation ? Par exemple, qu'achetez vous le plus souvent et dans quels types de magasins ?

Quand je suis à mon kot, j'achète à manger au Delhaize, ça c'est le premier type de dépenses. Deuxième dépense c'est majoritairement des vêtements dans des grands magasins et marques internationales comme Zara, Pull and Bear et autres trucs comme ça. Je dépense aussi en sorties, restaurants etc., je mettrais même ça en deuxième poste de dépenses. Une fois de temps en temps j'achète aussi des chaussures.

Et donc de manière générale comment se répartissent vos dépenses par mois ? En pourcentage

Je dirais 40% de nourriture, 40% de sorties et alors du coup 20% en vêtements, chaussures et petites choses comme ça.

Achetez vous parfois plus que prévu ? Par exemple, plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses?

Alors là oui, souvent.

Pour quels types d'articles ?

Mmh pour tout type d'articles, c'est à dire quand je vais faire les courses pour manger je peux vite me laisser tenter par quelque chose qui n'était pas sur ma liste, un petit peu pour le plaisir. Et aussi quand je fais des courses vestimentaires il m'arrive aussi de faire des achats en dehors de la raison pour laquelle j'étais venue dans le magasin. Mais donc en gros ça m'arrive plus dans les grandes surfaces et les magasins de vêtements, pas pour le reste.

Pour quelle(s) raison(s) du coup? (Oubli sur la liste, par plaisir, à cause de la publicité etc.)

Je dirais que c'est surtout par plaisir ou tentation. Mais de manière générale je ne me fais pas tellement avoir par la publicité, si j'achète en plus c'est parce que j'en ai envie et que ça me fait plaisir de d'acheter l'article ou alors parce que j'ai oublié de le noter sur ma liste, ça peut arriver aussi.

De manière générale consommez vous ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

Non il arrive que je n'utilise pas et que je jette du coup.

Quels types d'articles ne sont pas toujours consommés/utilisés ?

J'avoue que je n'évalue pas toujours bien les quantités quand je cuisine ou alors que j'oublie que j'ai acheté telle ou telle chose et que du coup je dois jeter, surtout au kot. Et pour les vêtements, il arrive que j'achète une pièce et que je ne la mette pas par la suite.

Pour quelle raison ?

Parce que ça m'arrive de temps en temps de flasher sur une pièce dans le magasin et de l'acheter sans trop réfléchir et au final je ne la mets pas parce qu'elle ne va pas spécialement avec mes autres vêtements ou quoi.

Vous diriez que quelle proportion n'est pas utilisée?

Je dirais maximum 10% de ce que j'achète.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Oui, de la nourriture parfois, des livres, de la musique enfaite j'écoute surtout les recommandations de mes amies et de ma famille pour les livres et la musique. Parfois aussi pour les séries sur propositions des autres. Mais pas du tout pour les vêtements ou autres. De manière générale j'aime bien écouter ce que mes proches me recommandent puisque vu qu'ils me connaissent bien ils savent ce que j'aime.

Avez vous effectivement consommé ou utilisé ces articles recommandés après les avoir achetés ?

Oui oui si on propose quelque chose et que je l'achète ou quoi alors je vais presque d'office l'utiliser ou le consommer. Disons que c'est le cas dans plus que 95% des cas.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

J'achète exclusivement ce qui est vestimentaire et les chaussures, rien d'autre. Et ça ne m'arrive pas tellement souvent, enfin sauf pendant cette période de confinement où on est plus vite tentés mais sinon ça m'arrive de temps en temps, 2 ou 3 fois par mois je dirais. Sauf quand je cherche un article spécifique que je suis sure de trouver sur Internet, dans ce cas là je me tourne d'office vers Internet.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet par mois ? Cela représente quel budget ?

Je dirais entre 20 et 30% maximum. Pour un budget de entre 50 et 100 euros maximum.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Souvent j'ai une idée plus ou moins précise de ce que je veux mais ce n'est pas pour autant que c'est ce que j'achèterai. Donc j'y vais pour une raison particulière mais ce n'est pas toujours ce que j'achète. Je suis vite tentée de faire le tour et voir ce qu'on propose.

Pour quels articles vos choix sont ils plutôt définis à l'avance ?

Plus pour les articles plus chers. Par exemple pour ce qui est vestimentaire je vais choisir à l'avance les articles qui sont plus cher et qui sont du coup plus un

investissement. Par contre ce qui est moins cher comme une robe ou un t-shirt ou une paire de sandales pas chers je vais plutôt voir sur le moment.

Partie 3

Savez vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Et leur fonctionnement dans les grandes lignes ?

Selon moi c'est quand on regarde un article, en dessous y a souvent une barre avec écrit « étant donné ce que vous avez regardé ou acheté, voici notre sélection pour vous » quelque chose comme ça je dirais. C'est souvent définis sur base de ce qu'on a regardé je pense.

Oui, c'est plus ou moins ça. En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis à vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc.
Exemple type : vous avez acheté X ou aimerez peut être Y

Donc vous en aviez déjà entendu parler ?

Oui et je l'ai déjà vu sur pas mal de sites quand même.

Donc saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Oui je le savais. Comme je l'ai dit, j'ai déjà vu des recommandations sur beaucoup de sites Internet différents. J'ai l'impression que c'est même devenu une pratique de plus en plus courante et avoir ce type de recommandations sur son site c'est presque la norme.

Sur quel genre de sites avez vous déjà vu ce genre de recommandations ?

Personnellement je l'ai surtout vu sur les sites qui vendent des vêtements comme Zara par exemple ou des chaussures comme Zalando. Mais j'ai aussi déjà vu ça sur des sites qui vendent des livres, j'ai l'impression qu'on m'a déjà proposé ça.

Que pensez vous de ces recommandations personnalisées?

Y a des fois où c'est très intéressant parce qu'on peut tomber sur un article qui nous plaît plus qu'un autre et ça nous permet de faire nos recherches plus facilement mais c'est aussi un peu une incitation à la consommation je trouve.

Et de manière générale, trouvez vous que ces recommandations sont utiles ?

Oui je trouve ça assez utile, ça m'a permis un bon nombre de fois de trouver ce que je souhaitais sans chercher pendant des heures sur le site. Je trouve que les recommandations sont quand même une aide de manière générale pour trouver ce qu'on veut sur le site et pour proposer des articles du même style mais un peu différents.

**Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?
Développez**

Oui, parce que ça m'est déjà arrivé de voir une recommandation qui représentait exactement ce que je voulais donc j'ai fait des achats suite à ces recommandations. Et aussi parfois les recommandations proposent des articles qui me paraissent bien mais auxquels j'avais pas spécialement pensé avant et donc ça m'est déjà arrivé de faire un achat à cause d'une recommandation comme ça.

A quelle fréquence diriez vous que vous faites des achats basés sur des recommandations? Disons sur 10 achats en ligne

Je dirais entre 4 et 6 ça dépend de si c'est un mois où j'achète beaucoup ou pas.

Quel type d'article avez vous déjà acheté ?

Récemment j'ai acheté une veste. Et sinon je ne sais pas si ça rentre dans la réponse que vous attendez mais souvent sur les plateformes musicales comme Spotify, et pour les séries sur Netflix, ils proposent des recommandations de musiques et ça j'utilise pas mal aussi.

Et c'est plutôt quels types de recommandations qui entraînent un achat ?

C'est plutôt « au vu de vos recherches ». Par exemple j'avais cherché une veste beige et quand je suis revenue plus tard sur le site y avait des recommandations de veste beiges qui me plaisaient plus et donc la j'en ai acheté une et c'était pas la même que celle que j'avais cherché de base. C'est plus ça qui m'intéresse parce que j'aime bien quand on me fait découvrir des articles. Ou alors parfois aussi quand on dit « complétez votre look avec ». Par contre les recommandations comme « les consommateurs de votre genre ont aussi acheté ça » je ne les regarde même pas.

Quelle proportion de articles achetés sur base d'une recommandation avez vous effectivement consommée, utilisée ?

Euh je dirais une bonne partie. Entre 70 et 80%. J'ai peut être pas utilisé deux ou trois articles sur 10 maximum.

Vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation bien formulée?

Ca dépend du type d'article je dirais. Si c'est un gros article, enfin un article cher, je n'aurais pas tendance à craquer à cause d'une recommandation. Par contre si c'est un petit article pas trop cher là j'ai tendance à être influencée et du coup j'achète même si je n'en ai pas besoin.

Un exemple ?

Si on reste dans la gamme vestimentaire, j'ai déjà acheté pas mal de maillots et parfois aussi des robes alors que je n'en avais pas du tout besoin mais la recommandation me montrait des produits qui me plaisaient donc j'ai craqué.

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

Je pense que je me retournerais plus vers un site qui propose des recommandations parce que ça facilite quand même pas mal les recherches.

Cette préférence est elle liée avec le type d'achat ou c'est de manière générale ?

Ah non c'est de manière générale.

Si vous aimez acheter sur un site recommandé es-ce plus par gain de temps, facilité, ou alors parce que vous vous sentez considéré comme un client et non comme un numéro, etc. ?

Pour moi c'est vraiment plus par gain de temps et facilité. Ca n'a rien à voir avec le fait que j'ai l'impression que le site me connaît bien ou quoi ?

Etes vous plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site qui propose des recommandations ?

Oui, de nouveau c'est probablement parce que les recommandations du site étaient bien construites et m'ont proposé des articles qui m'intéressaient moi et du coup m'ont fait gagner du temps. Mais bon je retournerais quand même en premier lieu sur le site pour les articles qu'il y a dessus, même si le système de recommandation est un plus c'est pas la raison principale de pourquoi je me rends sur ce site.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Oui ça m'arrive de temps en temps mais la plupart du temps ce sont quand même des articles dans la même gamme que ce que je cherchais. Quand y a des articles que je ne m'attendais pas à voir c'est plutôt dans les recommandations de type « complétez votre look » comme chez Zara ou quelque chose comme ça.

Avez vous déjà effectué un achat suite à ce type de recommandations un peu inattendues ?

Oui ça a probablement du m'arriver mais c'est quand même plus souvent quand il y a des recommandations de produits similaires.

Ce serait plutôt sur quel site d'e-commerce ?

Récemment j'ai vu ce type de recommandations sur le site de La Redoute, je trouvais qu'il avait un très bon système de recommandation. Et sinon chez Pull and Bear. Mais c'est surtout celui de la redoute qui m'a vraiment plu.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Oui assez souvent. Quand je m'ennuie j'aime bien scroller sur le site pour voir ce qu'il y a même si j'y suis pas pour acheter.

Dans cette situation, procédez-vous généralement à un achat ?

Pas souvent mais ça peut arriver. Ce serait dans 20% des cas je pense.

Si une recommandation apparaît à ce moment là avec un produit qui vous plaît, seriez-vous enclin à acheter quelque chose ?

Oui je dirais dans 30-40% des cas. Mais ça dépend quand même du prix mais c'est vrai que les recommandations quand elles sont bien construites me font acheter.

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ? Pouvez vous expliquer.

Non pas au moment où mon panier est finalisé. Une fois que je suis prête à payer je ne vais pas rajouter de nouveaux articles même si j'en ai souvent envie. Par contre j'achète parfois des produits complémentaires si la recommandation survient avant.

De manière générale, pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Je pense oui. J'exemplifierais avec mon cas d'abord haha. Et ensuite je pense oui que ça pousse à la consommation pour les personnes qui ne savent pas vraiment ce qu'elles sont venues chercher. Ceux qui sont sur le site pour scroller seront vite influencés je pense. Le fait de leur proposer d'autres articles soit similaires soit complémentaires pourraient du coup les faire acheter plus que si il n'y avait pas de recommandations. Par contre ceux qui cherchent quelque chose de bien précis ou qui ont une idée super arrêtée sur ce qu'ils veulent je ne pense pas que ça les influence. Ou alors si la recommandation est une meilleure alternative. Et pour moi ça dépend aussi fort des prix. Les recommandations influencent si le prix n'est pas trop élevé.

A la fin de cette interview, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non je suis toujours d'accord avec ce que je pensais au début.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Non pas spécialement.

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Si vous le souhaitez, je peux vous faire parvenir les résultats de la recherche.

[Interview 5 \(38 min 55\)](#)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non je n'ai pas de questions

[Partie 1](#)

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

Alors j'ai 42 ans, j'habite Waterloo mais je suis originaire de Bruxelles. J'ai fait des études d'ingénieur civil en télécommunication et actuellement je suis indépendant dans le

domaine sécurité information et tout ce qui est RGPD.

Puis me permettre de demander, dans quelle tranche de revenus vous situez vous ? Pas de revenus, 0 à 2000, 2000 à 3500, 3500 à 5000 et 5000+.

En revenu net c'est 3500 – 5000.

Partie 2

Pouvez vous me décrire votre consommation ? Par exemple, qu'achetez vous le plus souvent ?

Alors en dehors de la période de confinement, j'achète très souvent de la nourriture puisque je suis responsable des courses alimentaires pour ma famille. Je fais également pas mal d'achats sur Internet, particulièrement sur Amazon. Nous sommes également des grands voyageurs donc on met une grande partie de nos salaires par mois de côté pour pouvoir voyager.

Dans quels types de magasins faites vous généralement vos achats ?

Pour les courses de nourriture je vais plutôt chez les petits commerçants, j'achète peu en grand magasins enfin seulement ce qui est indispensable comme la lessive, le papier toilette etc. Pour les achats sur Internet c'est surtout sur Amazon.

Comment se répartissent généralement vos dépenses mensuelles en pourcentage?

Un bon tiers va dans les économies voyage et autres. Un tiers dans les courses alimentaires et produits ménagers et le tiers restant est partagé en sorties, en loisirs (sports, cinéma), en achats personnels comme des vêtements etc. Je ne sais pas dire exactement la proportion mais c'est plus ou moins ça.

Achetez vous parfois plus que prévu ? (Plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses par exemple) ? Pour quel type d'article ?

Toujours. Le meilleur exemple c'est que je devais aller au Delhaize pour acheter juste une petite boîte de pâté pour chat parce que mon fils voulait fêter son anniversaire et on est rentré avec un sac plein. Plein de choses qui n'étaient pas prévues. Par contre c'est rare que j'achète des vêtements en « trop ». Si je fais des courses de fringues je vais acheter ce que j'avais penser à acheter, par contre si c'est de la nourriture je vais sûrement acheter plus que prévu.

Pour quelle(s) raison(s) ? (Oubli sur la liste, par plaisir, occasion, à cause de la publicité etc.)

L'occasion. Je ne vais pas acheter 5 paquets de fraises parce qu'elles sont en promo, je fais pas attention aux promos de manière générale. J'achète des fraises parce que je sens l'odeur des fraises et que je me dis si je les sens d'ici c'est qu'elles sont bonnes et j'en ai envie donc je vais les acheter.

De manière générale, consommez ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

C'est vrai que qu'il y a parfois certaines choses (10%) qu'on avait achetées, qu'on commence mais qu'on ne finit pas et puis qui sont périmées. Par contre ça ne m'arrive pas pour les autres articles parce que comme j'achète beaucoup sur Amazon, j'ai 90 jours pour renvoyer ce qui ne me plaît pas et que je ne vais pas utiliser.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Euh oui certaines choses mais c'est surtout à moi qu'on demande les conseils en fait. On me dit « Ah tiens au niveau de telle ou telle chose chez Apple, qu'en penses tu etc. ». Alors oui pour moi je vais regarder des desk online et me baser sur ça mais quand je cherche quelque chose je me base sur les avis des précédents clients et j'essaye d'analyser les commentaires pour être sûr qu'ils sont valables. Mais par exemple pour les hôtels là c'est clair qu'on regarde toujours qu'un autre a dit.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

J'achète beaucoup sur Internet et surtout sur Amazon j'achète de plus en plus. J'achète toutes sortes d'articles, ça peut être des produits de lessive, du matériel électronique, des livres, un jeu, etc. Mais par contre je n'achète jamais de nourriture sur Internet.

A quelle fréquence achetez vous sur Internet ?

De manière générale c'est 3 à 4 livraisons par semaines.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet ?

Ca dépend dans quel domaine mais tout ce qui est matériel informatique, je suis passé à 95% des achats sur Internet. Pareil pour les jeux, les livres et tout. Dans le domaine vestimentaire c'est je dirais environ 30% qui est acheté sur Internet mais le reste est en physique parce que j'ai plus besoin de voir et de toucher les vêtements. Pour ce qui est matériel de cuisine, c'est rare que j'achète sur Internet sauf si c'est moins cher, je fais souvent des comparaisons de prix. En étant indépendant c'est vrai que la différence de prix est importante et c'est parfois moins cher sur Internet que chez MédiaMarkt ou à la Fnac.

Cela fait donc quel pourcentage en tout ?

C'est vrai que ça varie en fonction des catégories comme je viens de le dire mais je dirais un bon 50-60 pourcent en tout.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est-il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez-vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Je sais souvent ce que je veux acheter. Parfois je vais peut-être regarder une version ou l'autre en fonction des commentaires mais de manière générale je sais quand même ce que je veux acheter.

Et c'est de manière générale ou en fonction de certains articles ?

Ca dépend des articles. Les vêtements je ne sais jamais à l'avance par contre pour le matériel informatique je sais déjà ce que je veux et je vais l'acheter.

Partie 3

Savez-vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Connaissez-vous le fonctionnement ?

Pour moi c'est que quand on a acheté un produit proposé par le site, très souvent on reçoit un mail qui demande ce qu'on en pense, si on a été satisfait du service etc. pour après proposer d'autres produits. Je me méfie toujours un petit peu parce que je me dis bon celui qui est mécontent va passer du temps à expliquer pourquoi c'est pas un bon produit alors que celui qui est très content ne passera pas autant de temps à expliquer pourquoi il est content.

Ce que vous expliquez là c'est disons la base d'un système de recommandation. En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis à vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc. *Exemple type : vous avez acheté X ou aimerez peut être Y.*

En aviez vous déjà entendu parler ?

Ah oui maintenant je vois, j'ai déjà vu ça. J'ai déjà remarqué que dans les bannières des sites ou dans mes mails y avait souvent des publicités pour des articles que j'avais regardés sur un autre site quelques jours avant.

C'est vrai que sur Amazon je vois ça beaucoup aussi et c'est vrai que parfois je les utilise parce que je me dis « tiens c'est peut être mieux celui là que celui là ». Par contre dans la publicité c'est quelque chose qui me dérange parce qu'on a l'impression d'être épié et puisque moi je travaille dans tout ce qui est RGPD, j'ai des bloqueurs de publicité et de cookies j'ai tout les systèmes pour essayer d'éviter d'être tracé.

Saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Oui et je pense que pour eux c'est un moyen de vendre.

Sur quel(s) site(s) ou pour quel(s) type(s) de produits avez vous déjà vu des recommandations ?

Oui donc j'ai déjà vu ça sur Amazon comme je l'ai dit mais aussi sur beaucoup d'autres sites Internet. Je n'ai pas d'exemples sous la main mais je pense que beaucoup de sites utilisent ces systèmes de recommandation.

Que pensez vous des recommandations personnalisées ?

Quand j'ai sélectionné ce que je veux acheter et qu'on me propose d'autres produits de marques différentes ou même des compléments à ce produit, ça ne me dérange pas. Par contre, parce que j'en ai discuté dans un mail ou dans une conversation Facebook ou quoi et que tout d'un coup je reçois des pub ciblées ça ça me dérange parce que j'ai l'impression qu'on utilise des informations à mon insu. Tandis que le fait de choisir un article y a déjà un acte volontaire donc si on me dit « selon votre historique d'achat, vous aimeriez peut être acheter ceci » ça ça me dérange pas et ça peut même m'aider.

Voyez vous ces recommandations comme une aide ? Ou au contraire comme une intrusion ?

Les recommandations sur le site en fonction de l'historique d'achat etc. pour moi c'est une aide par contre quand les données sont utilisées dans une pub ça pour moi c'est une intrusion.

Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?

Oui ça oui. Par exemple, j'avais acheté tel ustensile de cuisine et puis on m'en propose un autre et là je me dis tiens oui ça c'est intéressant et ça pourrait d'être utile donc je l'ai acheté. Et puisque je suis dans l'envie de l'achat, ça ne me pose pas de problème.

Quel(s) type(s) d'article(s) avez vous acheté(s) ?

Surtout en cuisine et en informatique beaucoup de compléments. Et c'est toujours au moment de l'achat parce que si on m'envoie ça plus tard alors c'est trop tard. Quand on a le système de recommandation à la Amazon, en bas de l'écran, avec écrit « si vous prenez ce produit là ce que serait bien d'avoir ce produit là » alors ça je trouve intéressant parce que c'est constructif et là ça m'aide bien.

Quelle proportion de ces articles avez vous effectivement consommée, utilisée ?

Oh je dirais 85%. Parfois j'achète des choses et je me rends compte que je n'en ai pas besoin mais alors je renvoie, je n'aime pas gaspiller.

Vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation ?

Oui ça m'est déjà arrivé de voir quelque chose et de l'acheter parce que sur le moment ça me plaît bien mais qu'enfaite je n'en ai pas besoin du tout après réflexion. Ca a du m'arriver 3-4 fois.

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

Peut importe enfaite tant que ça me dérange pas et par exemple sur Amazon ça me dérange pas. L'avantage de l'un par rapport à l'autre c'est que tout se trouve au même endroit et que c'est beaucoup plus facile à rechercher.

Cette préférence est elle en lien avec le type d'achat ?

Non c'est de manière générale. J'aime bien certaines recommandations et pas d'autres et ça vaut pour tous les articles donc c'est pour ça que je dis peut importe tant qu'elles ne me dérangent.

Etes vous plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site qui propose des recommandations ? Et si non, pour quelles raisons retournez vous sur les sites Internet ?

Pour moi ce qui est important c'est la confiance dans le site. Ce n'est pas tellement la recommandation en tant que telle qui me fera revenir. Et le nom en soi me donne confiance. J'ai plus confiance en Amazon qu'en un site web moins connu. Donc qu'Amazon aie des recommandations ou pas ça ne changerait rien puisque c'est le site en qui j'ai confiance qui me fait revenir.

C'est important pour vous d'avoir confiance en le site en premier lieu donc ?

Oui tout à fait.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Oui surtout dans les outils informatiques, on me propose parfois des choses que je ne savais pas qui existaient, ou alors qui n'existaient pas à ce prix là. Donc oui j'ai souvent vu des produits qui changeaient un peu.

Avez vous déjà effectué un achat suite à ce type de recommandation de produits que vous n'aviez jamais vraiment considéré avant ?

Oui et c'est souvent dans l'informatique. En même temps c'est mon métier donc j'achète beaucoup là dedans. J'achète ces produits sur Amazon parce que j'ai plus de liberté que chez les grossistes.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Oui ça oui. Sur Amazon souvent j'aime bien scroller pour voir ce qu'il y a parfois.

Dans cette situation procédez vous généralement à un achat ?

Je dirais dans 20% des cas

Et si à ce moment là une recommandation bien construite apparaît, seriez vous plus enclin à acheter ?

Ca dépend des recommandations. Si c'est une recommandation pour le même type de produits que ce que j'avais en tête se présent et que y a un meilleur scoring ou meilleur prix je pourrais totalement acheter oui.

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ?

Non jamais, ça je n'aime pas. Je n'aime pas quand la recommandation arrive après que j'ai tout choisi. Moi je préfère qu'on me propose avant que je ne clique sur le « régler le panier ». Sinon ça fait un peu « et je vous mets 50g de plus » comme à la boucherie.

Donc vous pourriez acheter des produits complémentaires mais pas au moment de payer le panier ?

Non parce que j'ai l'impression que c'est forcé. Alors que avant, quand je suis entrain de choisir mes produits, je trouve ça moins forcé et alors je pourrais clairement acheter des produits complémentaires.

Pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Oui je pense que effectivement ces recommandations ne sont pas là pour rien. Elles ne sont pas là pour le plaisir ou pour informer, elles sont là pour orienter le choix des consommateurs vers des produits qui ne sont pas assez mis en avant et donc auxquels les consommateurs ne pensent pas spécialement. C'est un moyen de mieux vendre. Moi j'en suis tout à fait conscient, je ne sais pas si tout le monde en est conscient. En tous cas c'est dangereux dans le sens où pour quelqu'un qui a tendance à faire des achats compulsifs, sur Internet on ne manipule pas sa carte ou très peu donc pour ces personnes là les systèmes de recommandation ne sont vraiment pas un cadeau.

Je pense aussi que les personnes qui n'ont pas d'avis tranché sur ce qu'elles veulent acheter sur Internet risquent fort de se faire embobiner à acheter plus par les systèmes de recommandations. Déjà moi qui sait généralement ce que je veux je me retrouve parfois à faire des achats de choses dont je n'ai pas besoin. Donc j'imagine que ceux qui n'ont pas d'idées, ça doit être pire.

De manière générale, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non ça n'a pas changé. Je suis pour au moment de faire un choix, c'est un peu comme une vendeuse ou un vendeur dans un magasin de vêtement qui propose une autre marque ou une autre couleur. Là ça c'est utile quand les articles recommandés sont dans le même genre, ou quand il s'agit de produits complémentaires. Mais qu'on vienne nous dire avec de la pub « après avoir acheté ceci, il faudrait encore acheter ça » ça je trouve assez limite et pas très judicieux de la part des sites.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Non non, en tous cas cet entretien n'aura pas changé mon avis sur la question mais j'aimerais connaître les résultats de votre recherche car je me demande ce que ça va donner.

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Je vous ferai donc parvenir les résultats de ma recherche.

Interview 6 (27min 40)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non je n'ai pas de questions

Partie 1

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

J'ai 56 ans j'habite Bruxelles, j'ai fait des études d'ingénieur civil en mathématiques appliquées et je suis administrateur de sociétés.

Puis me permettre de demander, dans quelle tranche de revenus vous situez vous ? Pas de revenus, 0 à 2000, 2000 à 3500, 3500 à 5000 et 5000+

5000 +

Partie 2

Pouvez vous me décrire votre consommation ? Par exemple, qu'achetez vous le plus souvent ?

Dans la vie de tous les jours ce que j'achète le plus c'est du tabac et de l'essence. Je ne fais pas souvent les courses, enfin pas en grande quantité parce que c'est plutôt mon épouse qui s'en occupe. Je dépense pas mal aussi en restaurants et en vacances pour ma famille. Parfois des pièces pour mes voitures et j'achète sur Internet aussi de temps en temps.

Dans quels types de magasins achetez vous le plus souvent?

Du coup à la pompe à essence, chez le garagiste aussi et puis des restaurants différents.

Et donc de manière générale comment se répartissent vos dépenses par mois ? En pourcentage

Le numéro 1 des dépenses ce sont les restaurant parce qu'ils coutent au moins 100€ et j'en fais certainement 2 par semaines. Puis c'est l'essence, puis le tabac et puis le restant. J'achète très peu de fringues

Achetez vous parfois plus que prévu ? Par exemple, plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses?

Non parce que je sais ce que je veux acheter et je me laisse rarement tenté par des conneries. Ca arrive mais c'est très rare.

De manière générale consommez vous ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

De manière générale, à peu de choses près, oui je consomme tout ce que j'achète, je fais très peu de gaspillage.

Quels types d'articles ne sont pas toujours consommés/utilisés ?

Alors pour l'essence, les restaurant et les cigarettes je consomme tout évidemment. Pour ce qui est des achats par exemple de livres que je ne lis pas, de vêtements que je ne mets pas, ça peut arriver.

Vous diriez que quelle proportion n'est pas utilisée?

C'est très faible, quelque pourcents. Peut être 2-3%, 5 maximum.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Oui certainement.

Quel type d'articles ?

Ce que je peux faire comme achat recommandé ce sont du divertissement c'est à dire des films donc aller au cinéma, ou même aller dans un restau recommandé ou alors acheter un livre recommandé par un ami. Faire une expérience recommandée comme partir en vacances dans un endroit recommandé par un proche.

Lorsque l'on vous recommande des articles, les consommez ou utilisez vous après les avoir achetés ?

Oui enfin par exemple si on m'a recommandé un livre, ça peut arriver que je le commence et que je n'aime pas et du coup je n'utilise pas vraiment. Mais c'est compliqué de savoir si on va apprécier ou pas les mêmes choses que les autres.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

Pour ce qui est personnel donc pas pour ma société c'est simple je vais aller regarder rapidement sur Amazon et je vais vous dire. Alors j'achète deux grandes catégories de choses : j'achète pas mal de gadgets électroniques et des accessoires pour ma voiture électrique et des produits d'entretien de la maison, j'achète aussi des livres.

La plupart des achats que vous faites sur Internet sont sur Amazon ?

Oui j'achète beaucoup sur Amazon, parce qu'ils ont un choix énorme et les livraisons sont très rapides. Mais je n'achète pas tout sur Amazon, j'achète des trucs sur Ebay et aussi un peu sur Ali Express.

A quelle fréquence achetez vous sur Internet ?

Je dirais une à deux fois par semaine mais ça dépend un peu des moments quand même, c'est dur de dire de manière générale.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet ?

En volume, tout compris je dirais 20 à 30% de mes achats.

Quel budget dépensez vous par mois sur Internet ?

Entre 500 et 700 euros par mois. Enfin y a des mois où j'achète des choses beaucoup plus chères que d'autres mois.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est-il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez-vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Non c'est très souvent déterminé. Je n'aime pas trop perdre mon temps à chercher sur Internet donc de manière générale je sais ce que je vais acheter avant de me rendre sur le site.

Pour quels articles et sur quel type de sites Internet vos achats sont-ils définis à l'avance ?

Par exemple les livres sur Amazon je sais lesquels je veux. Ou alors les gadgets électroniques comme les piles etc. je sais aussi à l'avance ce qu'il me faut. Je ne vais pas sur Amazon pour regarder ce qui se présente, je sais toujours à l'avance ce que je veux quand j'ai un projet par exemple je sais exactement ce que je veux.

Partie 3

Savez-vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Connaissez-vous le fonctionnement dans les grandes lignes ?

Oui je connais plus ou moins donc le site Internet fait du profilage précis de ses clients donc il sait quel est leur pouvoir d'achats, leurs habitudes d'achat, etc. et il va vous présenter sous la forme de message tel que « les autres qui ont acheté tel article ont aussi acheté ceci » pour faire des achats d'opportunités.

Oui c'est presque ça. En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis-à-vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc.
Exemple type : vous avez acheté X ou aimerez peut-être Y

Vous en aviez donc déjà entendu parler ?

Oui oui je connaissais cette pratique mais je suis un très mauvais candidat pour ces recommandations.

Je suppose que vous saviez également que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Oui je le savais également, je sais que c'est une pratique relativement courante sur les sites Internet dans la vie de tous les jours

Sur quel(s) site(s) ou pour quel(s) type(s) de produits avez vous déjà vu des recommandations ?

J'ai déjà vu ça sur Amazon, sur les sites de voyage comme booking. Il me semble qu'il y en a également un sur Ebay mais je ne suis pas tout à fait sûr, il y en a un sur seconde main ça je suis sûre. J'en ai aussi vu un sur Ali Express

Que pensez vous des recommandations personnalisées ?

Je sais que ça n'a qu'un seul objectif c'est essayer d'augmenter le chiffre d'affaire des sites Internet qui ont des systèmes de recommandation en vendant plus au plus de personnes possibles. Donc je suis vraiment méfiant car je n'aime pas me sentir forcé et je connais le but.

Comment catégoriseriez vous ces recommandations ?

Pour moi c'est une tentation, un peu comme les têtes de gondoles dans les supermarchés. L'objectif c'est de vendre plus. C'est une tentative pour faire faire un petit achat d'opportunité dont on a pas vraiment besoin et dont la valeur n'est pas très élevée et donc voilà moi je perçois comme un système de vente. C'est très rare que je me dise « oh ça, ça a une certaine utilité ». Je suis assez méfiant.

Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ? Si oui, quel(s) article(s) étai(en)t ce ?

Certainement que j'ai dû en faire. Je ne me souviens plus précisément mais par exemple je veux acheter un livre et je tombe sur un autre du même style ou du même auteur ça

c'est le seul candidat où je pourrais encore me laisser faire. Quand je suis entrain de papillonner pour trouver un chouette bouquin et que là je tombe sur quelque chose d'intéressant je pourrais acheter oui.

A quelle fréquence pensez vous avoir réalisé un achat sur base d'une recommandation ?

Très faible, vraiment très faible. Probablement presque uniquement pour des livres comme je l'ai dit.

Quelle proportion avez vous utilisée ?

Si je me laisse séduire par une recommandation, comme dit c'est souvent dans un contexte d'achat d'un livre ou quelque chose du genre et y a de fortes chances que je le lise quand même donc je dirais 90%.

Vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation ?

Certainement mais étant donné que je suis assez réticent ça n'est probablement pas arrivé souvent. Mais de toutes façons si c'est quelque chose dont je n'ai pas besoin je n'achèterai pas si c'est cher, je serais plus enclin à acheter quelque chose dont je n'ai pas besoin sur base d'une recommandation si c'est peu cher.

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

Neutre parce que j'ai moins le sentiment de me faire profiler, ce qui personnellement ne me plait pas du tout. Et d'ailleurs je fais tout pour que le site ne me reconnaisse pas. En général j'arrive avec un navigateur tout frais qui a un finger print neutre qui n'existe pas sur Amazon, je fais mes recherches et quand je trouve ce que je veux je me connecte enfin dans mon compte après. Parce que si je me connecte avant les prix et même les propositions ne sont pas les mêmes, parce qu'ils vont me reconnaître.

Cette préférence est elle pour tous les achats ?

C'est valable pour tous les achats oui.

Etes vous plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site qui propose des recommandations ?

Du coup non.

Pour quelle raison retourneriez vous sur un site alors ?

Parce qu'il me fout la paix [rires].

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Oui j'en ai déjà vu pas mal, surtout sur Ali baba. Enfin en général la recommandation a toujours un rapport avec ce que je suis entrain d'acheter mais sur Ali Baba c'est peut être là qu'il y a le moins de rapport disons. Y a parfois des trucs qui apparaissent et on ne sait vraiment pas d'ou ça vient.

Avez vous effectué un achat suite à ce type de recommandation ?

Je ne me souviens pas, y a de fortes chances que oui peut être une fois ou deux mais je n'ai pas d'exemples concrets à donner.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Non je vais droit au but, je ne me mets pas à papillonner. Je suis un acheteur assez rationnel, pas toujours mais la plupart du temps. Donc quand je vais sur un site c'est avec l'intention d'acheter quelque chose de précis.

Dans combien de pourcent des cas réalisez vous effectivement un achat ?

80% des cas puisque j'ai l'intention d'acheter.

Si une recommandation apparaît, seriez-vous enclin à acheter quelque chose ?

Non sauf si l'article est incroyable mais c'est vraiment très rare.

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ?

Je ne pense pas. Certainement pas au moment de payer en fait, une fois que le panier est finalisé je ne vais pas rajouter d'autres objets.

Et si vous n'achetez pas, vous arrivez t il d'en avoir envie ?

Non pas spécialement.

De manière générale, pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Ah oui très clairement. Sinon ils n'investiraient pas autant de temps et d'énergie dans la création de systèmes de recommandation pour les sites Internet. C'est un système très puissant puisque les gens n'ayant pas fait d'expérience préalable, quand leurs proches leur recommandent quelque chose y a des chances qu'ils suivent cette recommandation. Or, d'après moi, les recommandations électroniques essaient de répliquer les recommandations des amis. Mais bon tout le monde ne se fait pas avoir ce qui ont un sens critique développé ne se font pas avoir. Parce que lorsqu'une recommandation est neutre, comme celle des amis elle est crédible mais quand elle est non neutre comme sur Amazon elle est moins crédible car le but derrière c'est de vendre. Donc pour moi les gens qui n'ont pas beaucoup d'avis sur les choses, y a des chances qu'ils se fassent influencer par les recommandations et du coup ils consommeront probablement plus que ce qu'ils ont besoin et plus que les autres.

De manière générale, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non je suis toujours consistant avec ce que je dis depuis le début.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Je me demande ce que je pourrais bien vous recommander [Rires].

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Si vous le souhaitez, je peux vous faire parvenir les résultats de la recherche.

Interview 7 (23min49)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non je pense que c'est vous qui en aurez.

Partie 1

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

Donc j'ai 36 ans j'habite à Bruxelles. J'ai fait des études universitaires en économie et je suis indépendant.

Puis me permettre de demander, dans quelle tranche de revenus vous situez vous ? Pas de revenus, 0 à 2000, 2000 à 3500, 3500 à 5000 et 5000+

Entre 3500 et 5000 net par mois.

Partie 2

Pouvez vous me décrire votre consommation ? Par exemple, qu'achetez vous le plus souvent ?

Alors non ce qu'on achète essentiellement c'est de la nourriture pour faire tourner la famille parce qu'on a trois enfants. Et puis des vêtements aussi, du matériel sportif et

des livres ou des jeux de sociétés. Je dépense aussi mal en sorties, notamment en restaurants et cinéma.

Dans quels types de magasins achetez vous le plus souvent?

Pour les courses alimentaire soit on va dans des supermarché soit des magasins bio. Et pour le reste c'est des magasins spécialisés dans les loisirs ou le sport. Pour les vêtements ça dépend, y a pas de généralité. Et puis online aussi, sur des sites spécialisés.

Et donc de manière générale comment se répartissent vos dépenses par mois ? En pourcentage

Ca dépend des mois, je dirais comme ça à la louche on va dire 50% en nourriture, 30% en vêtements et 20% en loisirs et sorties.

Achetez vous parfois plus que prévu ? Par exemple, plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses?

Oui c'est vrai que ça m'arrive de temps en temps.

Pour quel type d'article ?

Souvent pour des articles complémentaires. Par exemple si je vais acheter des baskets et que y a aussi des chaussettes dans le rayon je vais en acheter. Ou si c'est pour de la nourriture, je prends un exemple, si j'achète des fraises et que y a de la crème fraîche à côté je vais très probablement l'acheter parce que je n'y avais pas pensé.

Du coup c'est plutôt pour quelle(s) raison(s) ? (Oubli sur la liste, par plaisir, occasion, à cause de la publicité etc.)

C'est soit pour l'occasion donc je quand je me dis oh oui pourquoi pas c'est une bonne occasion. Ou alors parce que j'avais oublié donc je n'y avais pas pensé avant et en voyant l'article je l'achète.

Et ça vous arrive parfois d'acheter à cause de la publicité ou pas tellement ?

Non par la publicité non parce que je fais pas spécialement confiance. Mais tout ça est un peu touchy parce que quand on a fait une recherche sur Internet et qu'on scrolle sur Instagram après ça arrive souvent qu'on ai une pub ou une promo du produit qu'on avait

cherché juste avant. Et alors on se dit « Ah tiens mais c'est pas mal ça je viens de faire une recherche similaire » et du coup on achète et on s'est fait avoir par la publicité.

De manière générale consommez vous ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

Non ça je fais attention à acheter que des choses que je vais utiliser parce que ça me rend dingue de faire des dépenses inutiles.

Quels types d'articles ne sont pas toujours consommés/utilisés ?

Niveau nourriture ça peut arriver mais j'essaye vraiment de faire attention à ne pas gaspiller.

Quelle proportion n'est pas toujours utilisée?

Je dirais peut être 5% maximum.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Ah oui ça arrive même très souvent.

Si oui, de quel(s) article(s) s'agissait il?

Euh, alors c'est déjà arrivé pour de la nourriture. Par exemple des marques que je ne connaissais pas et que ma famille m'a recommandées c'est arrivé souvent. Et alors aussi beaucoup pour les loisirs et les divertissements donc les films au cinéma, les jeux de sociétés etc.

Avez vous effectivement consommé ou utilisé cet article après l'avoir acheté ?

Oui, d'ailleurs y a d'autant plus de chance que je les utilise quand mes proches me les ont recommandés que si c'est moi qui les ai trouvés ou quoi. Je suppose que c'est parce que comme ça je peux donner un feedback après.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

Les biens nécessaires pour la famille et des choses dont on a besoin mais qu'on n'a pas envie d'aller chercher en magasin. Comme par exemple des chaussures de ville ou de sport pour les enfants.

A quelle fréquence achetez vous sur Internet ?

Au moins toutes les semaines mais bon c'est en moyenne, parfois c'est plus parfois c'est moins aussi.

Et cela représente quel pourcentage de vos achats?

Ca représente à mon avis 80% de nos achats je dirais. Enfaite, si on peut éviter d'aller dans un magasin on évite.

Quel budget dépensez vous par mois sur Internet ?

Je ne sais pas donner un chiffre comme ça parce que comme je l'ai dit c'est vraiment dépendant des mois mais c'est quand même un gros budget par rapport aux dépenses mensuelles.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Non il est souvent défini à l'avance je dirais. Enfin peut être pas à 100%, je dirais qu'en général je sais que je dois acheter des chaussures de sport pour les enfants par exemple mais c'est vrai que la marque n'est pas toujours définie à l'avance. Je regarde lesquelles je vais choisir en fonction du prix et du design je dirais.

Et le fait que vos achats soient définis à l'avance, c'est de manière générale ou ca dépend des articles ?

C'est vrai que ça dépend un peu des achats que je compte faire.

Partie 3

Savez vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Connaissez vous le fonctionnement dans les grandes lignes?

Quand vous dites systèmes de recommandation, ça veut dire quoi ?

Justement je vais vous expliquer juste après, mais en avez vous déjà entendu parler ?

C'est de la pub non ? Ils ont analysé nos recherches sur Internet et puis ils recommandent quelque chose en fonction de ça.

En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis à vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc. *Exemple type : vous avez achetés X ou aimerez peut être Y.*

En aviez vous déjà entendu parler ?

Oui à fond et je m'en méfie beaucoup d'ailleurs.

Saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Oui ça je savais, j'ai déjà vu ça pas mal de fois quand je fais des achats en ligne. Il me semble que c'est assez courant.

Sur quel(s) site(s) ou pour quel(s) type(s) de produits avez vous déjà vu des recommandations ?

Sur presque tous les sites j'ai l'impression. Que ce soit sur Zalando, Sarenza, ou Amazon etc. Enfaite sur tous les gros sites de ventes en ligne. Je ne sais pas si ça rentre dedans mais aussi sur Google quand on envoie un mail à son entrepreneur par exemple pour lui dire de prévoir une salle de bain comme ci ou ça on a souvent des pub après pour des salles de bain. D'ailleurs maintenant systématiquement je refuse tous les cookies pour limiter la pub mais bon autant chercher une aiguille dans une botte de foin.

Que pensez vous des recommandations personnalisées ?

Je n'y prête aucune attention.

Voyez vous ces recommandations comme une aide ? Ou au contraire comme une intrusion ?

Non je vois ça comme un développement de chiffre d'affaire pour les sites de vente en ligne qui les mettent en place. Mais bon c'est personnel, je trouve juste que ça pousse quand même pas mal à la consommation. Après, je pense que ça dépend énormément du niveau d'éducation des gens.

Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?

Oui peut être une fois ou deux mais c'est vraiment rare d'après moi. Ou alors je ne m'en rends pas toujours compte.

Avez vous un exemple en tête ?

Oui c'était un t-shirt pour ma femme parce qu'il était écrit « maman cool » et je trouvais ça rigolo sur Instagram. Je scrollais et puis j'ai vu le truc et je me suis dit oh c'est marrant pourquoi pas et je l'ai acheté.

Et cet article elle l'a effectivement utilisé ?

Oui elle trouvait ça sympa aussi donc elle le met de temps en temps, en plus il est beau.

Vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation ?

Non enfin pas que je sache. Je veux dire le t-shirt on en avait pas spécialement besoin mais elle le met donc au final pourquoi pas. Je n'ai jamais acheté quelque chose à cause d'une recommandation dont je n'avais pas besoin et que je n'ai du coup jamais utilisé.

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

Ca change rien parce que de toutes façons j'ai mon avis quand j'achète quelque chose donc pour moi c'est égal.

Si vous aimiez acheter sur un site recommandé es-ce plus par gain de temps, facilité, parce que vous vous sentez considéré comme un client et non comme un numéro, etc. ?

Je dirais que c'est plus par facilité parce qu'au final les recommandations de produits similaires permettent de faire des comparaisons donc ça peut être utile. Et puis sur Internet on est de toutes façons un numéro.

Si ce n'est pas pour les recommandations, pour quelle(s) raison(s) êtes vous plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site ?

Parce que le site est facile d'utilisation, parce que la livraison est bonne et fiable et parce que le prix est bon aussi. Le système de recommandation ne change rien à cet avis je pense. En tous cas pour moi ça n'impacte pas le fait de retourner sur un site ou pas.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Non pas tellement, ce sont plutôt des articles qui ressemblent à ce que j'avais cherché dans les jours précédents.

Sur quels sites avez vous vu ça ?

Sur Instagram, Google et puis sur les sites comme Amazon et Zalando etc.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Non, en général je vais droit au but parce que je n'aime pas perdre mon temps à scroller, par contre ma femme fait beaucoup ça. Moi je ne suis pas un scroller fous, même si tout est fait pour qu'on scrolle au maximum sur les sites.

Dans combien de pourcent des cas réalisez vous effectivement un achat ?

Oh je pense que ça doit être dans 85% des cas puisque quand je vais sur un site c'est parce que je veux acheter et si je n'achète pas c'est parce que le produit n'était plus dispo ou quelque chose comme ça.

Si une recommandation apparaît, seriez-vous plus enclin à acheter quelque chose ?

Non je ne pense pas

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ?

Non ça je ne le fais jamais.

Et cela pourrait il vous arriver pendant vos achats ? Donc avant de passer au paiement.

Pas souvent mais ça pourrait déjà plus m'arriver qu'au moment de payer. Pendant que je fais mes achats si on propose des produits complémentaires pertinents c'est vrai que je pourrais me dire « ah oui pourquoi pas » mais pas au moment de payer quand mon panier et surtout son prix sont fixés. Une fois qu'on est sur le panier c'est tellement chiant de retourner en arrière, moi je à ce moment là je veux payer et voilà. Mais bon au moment où on met dans le panier la je pourrais acheter les recommandations de produits complémentaires.

Pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Oui je suis certain que les gens sont incité à consommer plus à cause de ces systèmes de recommandation. Et je pense que c'est parce que les gens n'ont pas toujours l'esprit critique nécessaire quand ils surfent sur Internet et ne comprennent pas les tenant et aboutissants de tous les cookies et du fait que notre activité sur le web est tellement tracée partout. Je pense que les gens moins éduqués et avec moins de revenus. D'après moi, ceux qui sont exposés à la surconsommation ce sont ceux qui pourraient par exemple acheter une TV à 3000euro alors qu'ils n'ont pas les moyens, en payant 100 euro par mois pendant 30 mois. Après je pense que le prix est une variable importante, les gens seront plus vite influencés à consommer si le prix faible, par exemple le t-shirt

que j'ai acheté pour ma femme était marrant et ne coûtait pas cher du coup pourquoi pas. Perso si on me recommande un article cher je me poserais la question à deux fois.

De manière générale, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non je pense toujours la même chose.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Non, si ce n'est est ce que je peux avoir une copie du mémoire quand il sera terminé ? Je me demande ce que diront les résultats de votre recherche.

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Je vous ferai parvenir les résultats.

[Interview 8 \(25min50\)](#)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non je pense que c'est vous qui en aurez.

[Partie 1](#)

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

Alors j'ai 35 ans, j'habite à Bruxelles, j'ai un bac en économie et je travaille dans le retail. Je suis account manager dans le retail.

Puis je me permettre de vous demander dans quelle tranche de revenus vous situez vous ? Pas de revenus, 0 à 2000, 2000 à 3500, 3500 à 5000 et 5000+

Entre 0 et 2000 net par mois.

Partie 2

Pouvez vous vous me décrire votre consommation de manière générale pour un mois? Qu'achetez vous le plus souvent ?

Ce que j'achète le plus souvent c'est de la nourriture pour la famille, pour mes trois enfants. C'est là dedans que part la majorité de mon budget. Et puis aussi les fringues des enfants et un peu pour moi aussi, pour me faire plaisir.

Dans quels types de magasins faites vous généralement vos achats ?

Ca varie, chez Delhaize ou Colruyt pour les grosses courses. Et alors aussi chez Bio Planet et chez The Barn pour tout ce qui est courses en vrac. Et pour les vêtements, je fais parfois des petites folies en allant dans des concept stores comme Kure ou alors sinon les grande chaines comme Zara, H&M et and other stories.

Comment se répartissent généralement vos dépenses mensuelles en pourcentage?

A la louche je dirais presque 45% de nourriture, et puis alors y a les frais scolaires qui sont aussi une bonne partie je dirais 25% et puis les 30% restant pour les fringues, ad hoc et loisirs.

Achetez vous parfois plus que prévu ? (Plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses par exemple) ?

Quand je vais en magasin j'achète énormément, sinon je n'y vais pas. En générale je n'ai jamais d'idées très concrètes de ce que je veux, c'est plutôt je rentre dans le magasin et en fonction de ce que je trouve je prends.

C'est plutôt pour quel type d'articles ?

Les vêtements en tous cas. Par contre pour la nourriture, là j'essaye d'avoir une liste mais je suis la meilleure cible du marketing en magasin. Si je n'ai pas encore goûté, j'achète.

Pour quelle(s) raison(s) achetez vous plus que prévu? (Oubli sur la liste, par plaisir, occasion, à cause de la publicité etc.)

Pour la nourriture c'est plus par occasion donc quand j'ai trouvé quelque chose qui me tente et que je n'ai jamais goûté je me dis pourquoi pas et j'achète. Et je suis mega réactive à la publicité.

Quel type de publicité vous parle plus que le reste ?

C'est plutôt le marketing et le packaging et aussi la position des produits dans le magasin que les promotions de type 1+1 gratuit.

De manière générale, consommez ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

J'essaye. Je vais dire que j'utilise et/ou consomme 95% des choses que j'achète.

Quels types d'articles ne sont pas toujours consommés/utilisés ?

En général c'est les choses sur lesquelles j'ai craqué sans trop réfléchir et qui du coup n'étaient pas nécessaires. Plutôt les achats compulsifs disons et c'est vrai que ça m'arrive de temps en temps.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Oui évidemment, ça arrive de temps en temps ; je dirais dans 30% des cas.

Ca arrive plutôt pour quel(s) type(s) d'article(s)?

C'est plutôt pour les fringues et la nourriture. Ou les livres aussi en fait ça arrive aussi de temps en temps.

Avez vous effectivement consommé ou utilisé cet article après l'avoir acheté ?

Oui en général oui. Parce que les gens que j'écoute me connaissent bien donc ils savent ce que j'aime donc je peux être sûre que les articles me plairont. Bon y a bien parfois un livre qui ne m'a pas plu et que je n'ai pas lu mais c'est rare.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

Je ne suis pas très bonne en achat Internet. J'achète presque que des choses que je ne sais pas avoir en magasin. Donc par exemple, un produit pour nettoyer le sol sur Amazon, des produits cosmétiques qui ne se vendent que en ligne. Ou alors sur ces applications type « ventes privées » voilà mais sinon je n'achète pas tant que ça sur Internet parce que j'ai trop le temps de réfléchir.

A quelle fréquence achetez vous sur Internet ?

Une fois toutes les deux-trois semaines je dirais.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet ?

20% je dirais

Quel budget dépensez vous par mois sur Internet ?

Oh pas grand chose, 150 euros max je dirais

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Non c'est je sais ce que je veux avant. Sinon je passe trop de temps sur le site.

Cela vaut il pour tous les types d'achats ou ça dépend des catégories ?

Non ça dépend des catégories. Pour les vêtements j'ai aucune idée, je scrolles des heures et parfois j'achète. Par contre pour ce qui est des affaires pour les enfants là je sais ce qu'il faut et je vais droit au but.

Partie 3

Savez vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Connaissez vous le fonctionnement dans les grandes lignes?

Je ne suis pas sûre mais je pense que c'est lié aux recherches qu'on a fait précédemment sur Google et puis y a une barre sur le côté qui nous conseille d'acheter X ou Y choses par rapport aux recherches effectuées avant.

Oui donc en quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis à vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc.
Exemple type : vous avez achetés X ou aimerez peut être Y.

En aviez vous déjà entendu parler?

Oui.

Saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Oui, j'ai l'impression que c'est quand même assez courant. J'ai déjà vu ça plusieurs fois et sur des sites différents.

Sur quel(s) site(s) ou pour quel(s) type(s) de produits avez vous déjà vu des recommandations ?

Sur tous les réseaux sociaux, c'est insupportable. Et puis après sur plein de sites, je sais pas dire précisément, enfin typiquement Amazon quand on y va ils proposent d'autres choses et aussi presque sur tous les sites de prêt à porter.

Que pensez vous des recommandations personnalisées ?

Je n'aime pas du tout et par principe je ne vais vraiment pas souvent cliquer dessus. Enfaite, ça m'énerve de savoir que je suis traquée à ce point là et donc par réaction je ne

clique pas dessus. Je trouve ça fou de savoir qu'on est traqué par ce qu'on écrit et par les recherches qu'on fait.

Voyez vous ces recommandations comme une intrusion ?

Oui exactement, et en plus je n'en vois pas l'utilité donc j'essaye de faire abstraction et de pas cliquer dessus.

Malgré ça, avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?

C'est possible mais en tous cas pas consciemment, enfin en tous cas pas que je m'en souviens disons.

Pour quelles raisons ?

Parce que je trouve que c'est intrusif et que ces recommandations utilisent des données dont on n'est même pas sûrs de la provenance et en plus elles les utilisent souvent sans qu'on le sache vraiment.

Vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation ?

Ca je ne pense vraiment pas. Mais de toutes façons je n'ai pas besoin des recommandations pour acheter des choses dont je n'ai pas besoin [Rires].

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

Sur un site neutre. Pour toutes les raisons que j'ai expliqué juste avant. J'ai du mal à accepter que un système informatique puisse savoir ce que j'aimerais avoir quoi.

Cette préférence est elle en lien avec le type d'achat ou est ce de manière générale ?

C'est de manière générale, ça vaut pour tous les achats et tous les sites Internet.

Je me doute de la réponse mais êtes vous plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site qui propose des recommandations ?

Sur un autre du coup.

Pour quelle(s) autre(s) raison(s) retourneriez vous sur un site?

Pour la qualité du service et des articles. Et alors aussi pour le site en lui même, si le site est intuitif alors y a plus de chances que je revienne dessus. Pour moi ce sont des caractéristiques qui sont bien plus importantes que les recommandations du site.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Non je trouve que de manière générale ce ne sont pas des recommandations d'articles particulièrement inattendus, c'est quand même assez bien lié avec les recherches précédentes ou actuelles. Enfaites je dirais que sur les sites de vente en ligne c'est plutôt des recommandations liées aux recherches et puis les pubs qui apparaissent les réseaux sociaux sont parfois plus inattendues.

Avez vous effectué un achat suite à ce type de recommandation un peu inattendue?

Je ne pense pas non mais ça pourrait peut être arrivé pour un article pas cher et marrant ou chouette. Par exemple j'ai récemment vu un recommandation pour les magnets photos pour le frigo et ça j'aurais bien acheté. Par contre je n'achèterais pas de vêtements sur base de recommandation je pense.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Evidemment surtout pour les vêtements.

Et ça arrive souvent ?

Pour la nourriture donc l'alimentaire pas du tout. Par contre pour le vestimentaire vraiment tous les le temps. Quand je m'ennuie ça m'arrive souvent d'ouvrir pour ordi et de scroller sur Zara par exemple.

Et dans cette situation, procédez vous généralement à un achat ?

Non, je dirais que je peux ouvrir mon application 20 fois avant d'acheter quelque chose.

Imaginons qu'à ce moment là une recommandation apparaisse avec un article qui pourrait vous plaire, seriez vous plus encline à acheter ?

Peut être un peu plus oui. Mais ça dépendra de l'article recommandé évidemment, il doit être bien ciblé.

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ?

Ca m'est arrivé y a pas longtemps sur un site de vente de cosmétique en ligne, au moment de passer ma commande ils m'ont proposé d'autres produits qui étaient complémentaires à ceux de mon panier et là j'avoue que j'ai regardé. C'est aussi une autre approche dans le sens ou ce sont des produits qu'on ne trouve que sur Internet.

Seriez vous plus encline à compléter votre panier avant de passer à l'achat ou au moment de payer ?

Je dirais plutôt avant de passer à l'achat mais parfois sur certains sites ils ne proposent les recommandations de produits complémentaires que au moment de régler le panier donc alors je le ferais à ce moment là. Je pense que je suis quand même assez réactive à ce style de recommandation, en tous cas plus réactive qu'aux autres disons.

Pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Je pense effectivement que les recommandations poussent les gens à consommer. Mais par contre je pense que ça dépend des personnes, pour moi les personnes qui n'ont pas la capacité à réfléchir plus loin que ça doivent à mon avis se faire avoir comme des bleus. Pour moi le sens critique est un facteur important, le sens financier aussi parce que les personnes qui se font avoir j'ai l'impression que ce sont celles qui ont déjà l'habitude de vivre à crédit. Je ne pense pas que ce soit les personnes qui aient le plus d'argent qui achètent le plus avec les recommandations enfaite.

Et pensez vous les personnes qui scrollent plus ont plus de chance de se faire avoir ?

Oui je pense que les personnes qui zonent beaucoup sur les sites de vente en ligne achètent souvent des choses dont ils n'ont pas besoin. Tandis que quelqu'un de structuré arrive et il sait ce qu'il veut donc il va droit au but et même si il y a des recommandations il va quand même continuer sur la ligne qu'il s'était fixée.

De manière générale, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Je pense la même chose. Je reste sur mon avis que ce n'est pas un ordinateur qui peut savoir ce dont j'ai réellement besoin sur base de ce que j'ai fait comme recherches. Maintenant ils peuvent continuer à proposer, peut être qu'un jour ça va fonctionner.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Non je suis très mauvaise sur ce qui est Internet donc à mon avis je suis plus la cible en magasin. Quand il s'agit de nourriture là je suis très bonne mais sur Internet je ne suis vraiment pas la meilleure. Mais sinon non c'est très complet.

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Si vous le souhaitez, je peux vous faire parvenir les résultats de la recherche.

[Interview 9 \(29 min 20\)](#)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non, pas de questions.

Partie 1

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

Donc j'ai 24 ans, j'habite à Bailli donc dans le centre de Bruxelles à Ixelles. Je suis en dernière année de droit à l'ULB donc je suis étudiant.

Je me doute de la réponse mais si je puis me permettre de demander, dans quelle tranche de revenus vous situez vous ? Pas de revenus, 0 à 2000, 2000 à 3500, 3500 à 5000 et 5000+

Je n'ai pas vraiment de revenus tel quel puisque je suis étudiant, mais je reçois pas mal d'argent par mois de mes parents et j'ai un job d'étudiant, je suis coach de hockey donc je reçois aussi de l'argent de mon club.

Partie 2

Pouvez vous me décrire votre consommation ? Par exemple, qu'achetez vous le plus souvent et dans quels magasins ?

Alors au niveau de la consommation, le numéro un c'est la nourriture donc tout ce qui est acheté en grandes surfaces. Ensuite, c'est tout ce qui est vêtements je dirais, plus dans les vêtements de sports que j'achète en magasins spécialisés comme Décathlon. Et enfin je dépense aussi pas mal en sorties comme les concerts, les entrées en boîte de nuit etc. un peu moins en restaurants quoi que je commande pas mal sur UberEats.

Et donc de manière générale comment se répartissent vos dépenses par mois ? En pourcentage

Je pense que je dirais 50% de nourriture, vêtements c'est un peu plus compliqué parce que c'est pas vraiment tous les mois mais ça doit tourner autour des 10-15% et le reste en sorties et loisirs.

Achetez vous parfois plus que prévu ? Par exemple, plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses?

Oui tout le temps.

Pour quel type d'article ?

Enfaite souvent quand je vais faire des courses c'est avec ma mère et c'est assez rare qu'on parte avec l'idée claire de ce qu'on va acheter. Donc c'est vrai que quand on part acheter des chaussures par exemple, ce n'est pas rare qu'on revienne avec d'autres articles et même du coup parfois sans les chaussures. C'est rare qu'on s'en tienne à la liste. Et pour la nourriture aussi ce n'est jamais vraiment établi non plus donc j'achète souvent plus que ce que je devrais.

Du coup c'est plutôt pour quelle(s) raison(s) ? (Oubli sur la liste, par plaisir, occasion, à cause de la publicité etc.)

Pour ce qui est pour la nourriture c'est plus par plaisir et pour ce qui est vêtements c'est plus par occasion. C'est clair que quand je vais dans un magasin avec ma mère ou ma copine et que j'essaye des vêtements, si ça me va clairement on prend et on ne se pose pas tellement plus de questions.

De manière générale consommez vous ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

C'est une bonne question. Niveau nourriture je fais le maximum même si c'est clair que parfois je dois jeter des fins de paquets à cause de la date de péremption. Mais sinon niveau vêtement c'est vrai que je ne mets pas toujours, c'est un peu le problème. Donc en tout ça doit faire 80% qui est utilisé, quelque chose comme ça.

Pour les vêtements, vous diriez que quelle proportion n'est pas utilisée?

Je dirais que ce qui est acheté sur Internet n'est pas toujours utilisé non par contre ce que j'achète en magasin je mets presque toujours parce que j'essaye donc j'ai plus eu le temps de réfléchir.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Oui oui.

C'est plus pour quel type d'articles ?

Pour les films c'est plus compliqué parce que je vais rarement au cinéma et je n'achète pas de films. Mais tout ce qui est nourriture ça oui, certains produits de beauté aussi qui sont meilleurs pour la peau. Par exemple j'ai une peau sèche donc je dois mettre de la crème tous les jours et une amie m'a recommandé une crème sans pétrole parce que c'est mauvais. Ça marche très bien le bouche à oreille.

Avez vous effectivement consommé ou utilisé ces articles après les avoir achetés ?

Oui c'est plus probable que j'utilise.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

Sur Internet j'achète énormément de vêtements que ce soit des deuxièmes mains ou même des vêtements de grandes enseignes et également aussi beaucoup de vêtements et accessoires ou matériel de sport. Que ce soit par exemple un vélo d'appartement, un tapis, des chaussures de course, des chaussettes etc.

A quelle fréquence achetez vous sur Internet ?

Je dirais une fois chaque semaine ou une fois toutes les deux semaines. Mais maintenant à cause du confinement c'est beaucoup plus.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet ?

Ca dépend des mois ça c'est sûr mais je dirais entre 40 et 50%.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Un peu des deux.

Pour quels articles vos achats sont ils définis à l'avance et pour quels articles choisissez vous plutôt sur le « moment » ?

C'est vrai que pour tout ce qui est sport, je sais plus exactement ce dont j'ai besoin donc c'est plutôt des achats définis à l'avance. Et pour tout ce qui est chaussures par contre je sais pas toujours à l'avance, en général je retiens une marque que j'aime bien, je connais ma pointure et je choisis le modèle sur le moment.

Partie 3

Savez vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Connaissez vous le fonctionnement dans les grandes lignes?

J'ai une vague idée, après je ne connais pas les détails mais je pense que c'est avec un système de cookies par rapport à ce qu'on aime et ce qu'on regarde sur Internet et puis après on va avoir des pubs sur les réseaux sociaux en fonction de ça.

En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis à vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc. *Exemple type : vous avez achetez X ou aimerez peut être Y*

Vous en aviez donc déjà entendu parler?

Oui je vois tout à fait de quoi vous voulez parler.

Saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Oui j'en ai conscience.

Sur quel(s) site(s) ou pour quel(s) type(s) de produits avez vous déjà vu des recommandations ?

Enfaite je vais plutôt sur des applications et pas tellement sur les sites. Par exemple Instagram me fait acheter quand même beaucoup avec ses pubs ciblées. Mais sur des sites purs et simples je dirais décathlon parce qu'ils ont un système qui fait que quand vous avez sélectionné un produit il va être noté en dessous « X% des consommateurs qui ont aimé ceci ont également adoré tel autre article ». Sur Zalando aussi je l'ai déjà vu.

Que pensez vous des recommandations personnalisées ?

C'est compliqué parce que en tant qu'étudiant je réalise quand même que c'est une façon de faire du marketing, de faire acheter et consommer ça c'est clair. Mais je pense qu'au final même sur quelqu'un d'averti, si je peux me considéré comme quelqu'un d'averti, ça a quand même une influence. Même si on se dit « ok il faut pas trop regarder sinon on va finir par dépenser 100€ sur ce site alors qu'on était partis pour dépenser 25€ », au final on va quand même le faire.

Voyez vous ces recommandations comme une aide ? Ou au contraire comme une intrusion ?

Surtout sur Zalando quand on va en dessous de la page, il y a tous les produits associés à celui qu'on regardait et oui c'est vrai que je regarde et j'utilise pas mal ça.

Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ? Si oui, quel(s) article(s) étai(en)t ce ?

Oui, j'ai d'ailleurs un exemple qui date d'il y a peu. J'ai acheté un vélo d'appartement sur le site Décathlon et ils recommandaient des shorts de cyclistes pour vélo d'appartement avec un remboursement spécial et oui j'en ai acheté deux.

A quelle fréquence pensez vous avoir réalisé un achat sur base d'une recommandation ?

Je dirais probablement dans 30% des cas.

Quelle proportion avez vous utilisée ?

Je ne saurais pas le dire mais c'est vrai que j'ai déjà fait des achats inutiles sur base de recommandations et qu'au final je n'ai pas utilisé ces articles.

Vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation ?

Je ne sais pas si ça rentre dans le cadre de votre recherche, mais si on prend par exemple les publicités Instagram avec des produits ciblés par rapport à ce que vous regardez, bah là oui je me suis déjà fait avoir quelque fois et j'ai acheté des choses dont je n'avais pas forcément besoin mais je m'étais dit « c'est pas une mauvaise idée » donc je les ai achetés mais au final je ne les ai même pas utilisés. Par exemple j'avais vu une pub pour un short de sport avec une poche spécial pour que le téléphone ne tombe pas et je n'en avais pas un comme ça donc je l'ai acheté alors que je n'en avais pas spécialement besoin.

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ? Pour quelles raisons ?

J'y fais pas forcément toujours attention même si je suis parfois méfiant vis à vis des recommandations et parfois ça peut me repousser parce que je me dis que ça fait quand même beaucoup de données personnelles qui sont utilisées et ça peut me faire peur. Donc je dirais peut être quand même un site neutre. De temps en temps ces recommandations sont un peu oppressantes aussi mais si c'est discret alors oui pourquoi pas.

Pour quelles raisons seriez vous plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site si ce n'est pas pour son système de recommandation?

Je dirais que je reviendrais pour la facilité d'utilisation du site, la qualité des produits et les délais de livraison. Je ne reviendrais pas forcément sur un site pour son système de recommandation. Et je pense que n'y a pas beaucoup de gens qui en ont conscience. Les gens de notre âge, peut être, mais ma mère par exemple elle est pas douée pour commander sur Internet et je suis certain qu'elle s'est faite avoir plus d'une fois.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Oui et non. Je pense que les sites font un tri par rapport à la personne qui visite le site puisque c'est lié avec ce que cette personne a déjà acheté ou regardé entre autres. En tous cas sur les applications ça se ressent, parce qu'ils proposent souvent le même type

que ce qu'on a déjà commandé. Donc oui, et non en même temps parce que à d'autres moments y a des recommandations d'articles qui sont plus inattendues enfin qu'on avait peut être pas vraiment considérés avant.

Seriez vous plus enclin à faire un achat sur base d'une recommandation un peu inattendue ou sur base d'une recommandation d'articles proches de ce que vous achetez d'habitude?

C'est une bonne question. Je pense que j'achèterais plutôt quelque chose d'inattendu ou que je n'aurais pas considéré avant. Parce que sur Instagram par exemple, on scrolle et on tombe sur quelque chose et on se dit « en vrai oui c'est con mais c'est quelque chose que je n'ai pas » et puis ça coute souvent pas très cher. D'ailleurs le prix est important, j'aurais plus tendance à acheter si le prix est bas.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Oui ça arrive souvent. Surtout avec le système de « likes » qui permet de composer une espèce de liste d'attente de vêtements qu'on a envie d'avoir. Oui ça j'utilise énormément.

Dans cette situation, procédez-vous généralement à un achat ?

Je dirais que quand je suis juste entrain de regarder comme ça parce que je m'ennuyais et que je n'avais pas de réelle intention d'achat, je fais un achat dans 20% des cas. C'est vrai que vu que je suis étudiant je dois quand même faire attention à ce que j'achète, je ne peux pas acheter tout ce que je veux.

Si une recommandation bien construite apparaîtrait, seriez-vous enclin à acheter quelque chose ?

Je ne pense pas que ça aurait une très grande influence sur ma manière de consommer. Enfin quoi que en y pensant c'est vrai que si c'est un chouette article pas cher alors je pourrais craquer en effet. J'aurais plus tendance à craquer si c'est un chouette t-shirt à 15 euro qu'un pantalon à 50 euros.

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ?

Franchement c'est compliqué à répondre. Je pense que c'est rare parce que parfois les recommandations d'articles complémentaires sont un peu farfelues. Sur Uber Eats par exemple c'est souvent un peu bizarre. Après sur Amazon et Zalando elles sont souvent plus fondées mais en général quand même quand mon panier est prêt je n'ai pas envie de le compléter, c'est un peu trop tard en fait. Par contre ça arrive parfois d'être sur un site, j'ai oublié le nom de celui que j'avais en tête pour l'exemple, et qu'on propose des trucs du style « vous avez acheté 2 t-shirts, rajoutez x euro et vous en avez un troisième », alors ça oui.

Pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Ah oui j'en suis certain. Après je pense que tout dépend de la génération et de comment on gère Internet. Donc par exemple, mes parents et surtout ma mère vont plus facilement se faire avoir par des recommandations que moi par exemple. Je pense que je me fais parfois influencer par les recommandations mais eux encore plus. Mais bien sûr ça dépend aussi d'autres facteurs, peut être que l'éducation des gens a aussi une influence sur leur consommation. Je pense qu'un facteur aussi important c'est l'argent, quelqu'un qui n'a pas de soucis financier va avoir aucun problème à par exemple compléter son panier au moment de l'achat alors que quelqu'un qui a moins de sous va se contenter de ses achats initiaux. Je pense aussi que ceux qui scrollent sur les sites sans vraiment avoir d'idée fixe de ce qu'ils veulent ont aussi plus de chance de se faire influencer. Mais d'après moi, ce sont déjà des gens qui aiment bien acheter, ou alors ce sont des éternels indécis ça j'en sais rien, mais pour moi ceux là sont par définition des gens qui achètent plus.

De manière générale, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non pas de changements.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Non j'ai trouvé ça très instructif.

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Si vous le souhaitez, je peux vous faire parvenir les résultats de la recherche.

Interview 10 (25 min 30)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non je n'ai pas de questions

Partie 1

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

Euh donc j'ai 33 ans, j'habite Bruxelles, Schaerbeek plus précisément. Concernant mon niveau d'études, j'ai un master en sciences de l'éducation. Et ma profession, je suis directrice adjointe d'une école secondaire à Bruxelles.

Puis je me permettre de demander, dans quelle tranche de revenus vous situez vous ? Entre 0 et 2000, 2000 et 3500, 3500 et 5000, 5000+

Entre 0 et 2000 euro par mois.

Partie 2

Pourriez vous me décrire votre consommation de manière générale ? Qu'achetez vous le plus souvent et où ça?

Essentiellement c'est de la consommation alimentaire soit dans des magasins bio donc des petites coopératives ou en grandes surfaces type Delhaize. Et le deuxième point c'est

les vêtements pour ma fille et pour moi, les crèmes, le maquillage etc. Et pour les magasins ça dépend des produits, enfaite je vais privilégier des petites boutiques quand j'ai envie d'une pièce spécifique et sinon je vais souvent chez Zara. Je dépense aussi en sorties mais beaucoup moins qu'avant parce que j'ai un enfant de trois ans donc si je dépense en sorties et loisirs je dépense aussi en babysitting et ça fait vite un gros budget. Mais donc c'est une ou deux fois par mois. Quoi que enfaite plus parce que on mange beaucoup dehors pour des brunchs, des gouters etc. C'est vrai qu'on dépense pas mal là dedans, tous les weekends.

Et donc de manière générale comment se répartissent vos dépenses par mois ? En pourcentage

Je ne fais pas vraiment de budget enfaite donc je ne saurais pas vraiment dire. On dépense un petit peu comme ça vient et quand il n'y a plus eh bien on ne dépense plus.

Achetez vous parfois plus que prévu ? Par exemple, plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses?

Non ça non, parce que quand j'ai quelque chose en tête et que je sais ce que je veux je ressors du magasin avec ce que je veux et rarement autre chose.

Cela vaut il pour tous les types d'articles que vous achetez ?

Oui tant pour la nourriture que les vêtements etc. De manière générale je sais ce que je veux et je vais au but.

De manière générale, consommez ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

Oui. Je fais attention à ne pas faire de gaspillage. Même dans les vêtements, je préfère la qualité à la quantité donc j'ai une garde robe limitée mais avec des choses qui me plaisent et que je mets. Et pareil dans le frigo on achète les produits dont on a envie mais on n'achète pas en surplus enfaite. On gaspille très peu.

Quelle proportion n'est pas toujours consommée ou utilisée ?

Je dirais 5% grand maximum.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement,

nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Euh oui certainement mais ce n'est pas ce qui guide ma consommation en général. J'ai certainement déjà suivi le conseil de quelqu'un mais c'est plutôt mon feeling et mes opinions qui guident mes achats, disons. Je trouve que je connais mieux ce que je veux que les autres même si c'est parfois chouette de découvrir de nouvelles choses grâce au bouche à oreille, ce n'est pas dans mon habitude.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

Oh des vêtements, des meubles ou de la déco. Mais avant le confinement je n'étais pas pro Internet. Je préfère aller en magasin et toucher les choses, en plus c'est un plaisir de me promener et de faire des courses. Mais c'est vrai qu'ici avec le confinement je n'ai pas eu vraiment le choix, les magasins sont fermés donc j'achète beaucoup plus sur Internet. Mais sinon je ne suis pas une grande consommatrice sur Internet.

A quelle fréquence achetez vous sur Internet ?

Avant le confinement c'était maximum une fois par mois. Maintenant c'est plutôt une fois par semaine.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet ?

Je dirais 10 à 20%.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Non je cherche quelque chose. En général, j'ai une idée en tête et je cherche quelque chose. Je ne suis pas du genre à me perdre sur Internet pour regarder ce qu'il y a.

Est ce le cas pour tous les articles que vous achetez ?

Oui j'ai une idée et puis j'essaye de voir si l'idée elle existe en fait. Donc j'essaye de la trouver, et si je trouve j'achète mais je ne flâne pas dans le vide en me disant « ah peut être ça ou peut être ça » et quand je fais un panier c'est souvent celui qui est validé à la fin parce que c'est ce que je cherchais.

Partie 3

Savez vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Connaissez vous le fonctionnement dans les grandes lignes?

Non je ne sais pas du tout.

En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis à vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc. *Exemple type : vous avez achetez X ou aimerez peut être Y*

En aviez vous déjà entendu parler?

Oui je vois bien. C'est aussi quand on est sur Facebook ou sur Google on a des pubs similaires à ce qu'on avait cherché avant et sur Zara en bas de la page on me propose des autres articles recommandés pour moi.

Saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Non mais je m'en doutais et je me demande en fait comment ils arrivent à tellement bien me connaître. Je me doute que c'est avec les cookies et les recherches précédentes comme vous avez dit mais c'est fou comme c'est souvent très précis.

Sur quel(s) site(s) ou pour quel(s) type(s) de produits avez vous déjà vu des recommandations ?

Sur Zara, sur Hema. Sur Ikea aussi. Ah oui et aussi sur le site de maquillage Mac quand on choisi un produit, ils affichent d'autres gammes qui pourraient nous intéresser.

Que pensez vous des recommandations personnalisées ? Que pensez vous de cette pratique ?

Je pense que c'est assez intrusif dans la vie. Après on est en 2020 et je sais très bien que c'est aussi un business et ce sont des gens qui développent du boulot et c'est un peu dans l'air du temps. Donc enfaite je pense que c'est plutôt à moi d'être prudente. Si j'ai pas envie qu'on sache trop de choses, c'est à moi de faire attention et de vérifier que j'accepte pas tous les cookies. Après voilà, ils font du business parce que c'est l'air du temps, parce que c'est le marketing, on ne peut pas reculer à l'heure actuelle. Donc d'après moi c'est plutôt au consommateur d'être conscient et critique sur ça et de faire attention lui même. Par contre là où je dis que c'est intrusif c'est parce qu'on est pas tous égaux sur cette réflexion et la prise de recul de ces facteurs et donc certaines personnes qui vont moins être socio-culturellement élevés vont plus se faire avoir. Après c'est comme ça dans tout et malheureusement on ne peut rien y faire. Mais donc c'est à là où je dis que c'est un peu intrusif parce que nous on peut faire la part des choses, et encore je me fais sûrement avoir un peu aussi, tandis que d'autres peuvent se faire beaucoup plus avoir.

D'accord, et trouvez vous que ces recommandations peuvent parfois être utiles ?

Oui c'est clair. Enfaite parfois c'est utile parce que je cherche quelque chose dans la même gamme et ça me permet de ne pas chercher et d'avoir les articles intéressants directement sous les yeux. Par exemple si j'ai cliqué sur un sweat gris et que je me dis « oh pourquoi pas en blanc ? » si il existe sur le site ils l'afficheront en dessous et je vais gagner du temps. Donc ce n'est pas plus mal des fois. Et puis si j'ai pas envie de les regarder, je les regarde pas et voilà.

Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?

Ah oui ça m'est arrivé. Je cherchais un t-shirt blanc et le site recommandait les mêmes en rose et en bleu et ils étaient pas mal donc je les ai pris. Je me suis dit c'est des couleurs que j'aime bien donc pourquoi pas. Donc oui ça m'arrive.

A quelle fréquence ?

Si j'achète 5 fois sur Internet je dirais au moins une fois donc oui ça arrive dans 20% des cas je dirais.

Et sur les articles achetés, quelle proportion avez vous effectivement consommée ?

Tout, c'est pas parce que j'achète sur base d'une recommandation que je ne vais pas utiliser l'article.

Vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation ?

Non, ça c'est vraiment dans mon mode de fonctionnement. Que ce soit sur Internet ou pas, je n'achète pas si je n'ai pas besoin. Même pour ma fille, je vais lui acheter des vêtements quand elle a besoin et pas en avance en me disant « oh mais dans 6 mois elle mettra bien ça ». Je n'anticipe pas.

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

Peut importe, je ne vais pas sur un site spécialement pour le système de recommandation. Même si c'est un plus.

Quelles caractéristiques d'un site de vente en ligne sont importantes pour vous ?

Ca doit être clair dans la recherche et dans les filtres aussi. Par exemple sur Zalando j'aime bien mais y a trop et quand il y a trop moi je m'y perds et c'est certainement en adéquation avec mon mode de fonctionnement mais j'aime que les choses soient claires et nettes et qu'il n'y ai pas milles choix. Moi j'aime que ce soit clair et qu'on puisse trouver facilement ce qu'on cherche.

Cette préférence vaut elle pour tous les types d'articles ?

Oui tous. Ce serait pareil aussi si je commandais de la nourriture en ligne par exemple.

Etes vous plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site qui propose des recommandations ?

Ce n'est pas spécialement pour ça que j'y retournerais non. Je trouve qu'un bon système de recommandation est un point positif pour un site mais y a des choses qui sont plus importantes. Si j'y retourne c'est parce que je trouve facilement ce dont j'ai besoin, parce que le service est rapide aussi. Le service de livraison, le service retour etc. sont importants.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Non en général les recommandations ne sont pas particulièrement surprenantes. Elles sont souvent dans la lignée de ce que je cherche.

Sont elles plutôt basées sur vos recherches ou votre historique d'achat ?

Un peu les deux. Ça se base sur le panier que j'ai fait et ce que j'ai acheté précédemment et aussi sur les recherches que je fais.

Vous est il déjà arrivé de voir dans les recommandations des produits que vous n'aviez pas spécialement considérés avant mais qui s'avèrent être des bonnes propositions ?

Oui ça m'arrive souvent moins, dans la gradation du souvent je dirais souvent moins. C'est à dire que je vois quand même régulièrement ce genre de recommandations mais pas tout le temps. Par exemple, avec les articles de couleurs différentes. Je n'avais pas considéré acheter en rose mais en voyant je me dis « pourquoi pas enfaite ».

Avez vous déjà effectué un achat sur base de ce type de recommandation ?

Oui oui plusieurs fois.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Non c'est vraiment si j'ai besoin de quelque chose. Un bête exemple, j'ai envie de refaire un peu la déco de mon appart donc je regarde sur les sites mais seulement pour ce dont j'ai besoin, je ne vais pas scroller pour chercher des idées.

Dans cette situation, procédez-vous généralement à un achat ?

Oui quasiment tout le temps puisque je cherchais pour acheter. Donc j'achète dans 80% des cas.

Si une recommandation apparaît, seriez-vous encore plus encline à acheter quelque chose ?

Si la recommandation est bien construite alors oui très probablement.

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ?

Ca m'est déjà arrivé oui. Par exemple pour l'achat du vélo de ma fille, ils m'ont recommandé le panier, la sonnette, le casque etc. Et donc ça je l'ai fait parce que à nouveau j'en avais besoin donc je l'ai fait. Mais si je n'ai pas besoin du produit complémentaire alors non je ne pense pas que je complèterais mon panier.

De manière générale, préférez vous compléter le panier au moment de payer ou au fur et à mesure des achats ?

Au moment où je mets chaque article dans le panier, quand je veux payer je veux payer.

Pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Je pense que oui. J'ai beaucoup de copains et copines qui consomment beaucoup et qui sont dans une consommation excessive sur Internet et je pense que les recommandations ont leur rôle à jouer là dedans. Mais pour moi ça va dépendre du profile de consommation, pour moi déjà les personnes qui sont d'un niveau socio-culturel un peu plus bas ont peut être tendance à se faire plus avoir parce qu'ils ont peut être l'impression d'avoir besoin de beaucoup pour se sentir importants. Aller je sais pas trop je fais u peu de la psychologie de comptoir là. Mais je pense surtout que les personnes indécises sont encore d'autant plus propices à se faire avoir. Et aussi quelqu'un qui aime passer du temps sur internet et qui aime scroller est aussi une cible plus facile que quelqu'un qui sait ce qu'il veut et qui va doit au but. Et pour ces deux caractéristiques, c'est peu importe le milieu c'est surtout dans le caractère. Ah oui et alors je pense aussi que les personnes qui sont réactive aux promotions et au marketing en général sont peut être plus encline à regarder les recommandations et à acheter.

De manière générale, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non pas spécialement.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Non, c'était intéressant. C'était pas mal de réfléchir un peu à sa consommation.

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Si vous le souhaitez, je peux vous faire parvenir les résultats de la recherche.

Interview 11 (24 min 14)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non, vous pouvez y aller.

Partie 1

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

J'ai 31 ans, j'habite Bruxelles à Etterbeek plus précisément. Je travaille comme rédacteur web chez Média Huis, un groupe de presse et je suis diplômé de l'IHECS en publicité et communication commerciale.

Puis je me permettre de demander, dans quelle tranche de revenus vous situez vous ? Entre 0 et 2000, 2000 et 3500, 3500 et 5000, 5000+

Entre 2000 et 3500 par mois.

Partie 2

Pourriez vous me décrire votre consommation de manière générale ? Qu'achetez vous le plus souvent et où ça?

Donc principalement des courses d'alimentation, au carrefour. Je commande aussi pas mal de vins sur le site de Delhaize. Je vais aussi de temps en temps chez Rob ou d'autres petits commerces de quartier. Et puis je commande aussi un peu sur Internet. Evidemment je dépense aussi pas mal en sorties, je vais dire une fois par semaine au restaurant et alors aussi des sorties entre amis dans des bars ou en discothèque.

Et donc de manière générale comment se répartissent vos dépenses par mois ? En pourcentage

Ca dépend quand même fort des mois mais je dirais 50% en nourriture, 25% en sorties et 25% en achats « autres » de type matériel électronique, vêtements, équipement de sport etc.

Achetez vous parfois plus que prévu ? Par exemple, plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses?

Très souvent pour ne pas dire toujours. J'ai peur de manquer, donc je déteste quand y a trop peu. Par exemple, quand je fais des diners y a toujours trop même si je me dis quand je rentre dans le supermarché que je dois me limiter, j'achète presque toujours trop parce que j'aime bien faire les choses. Je n'aime pas quand il manque quelque chose donc je fais toujours en sorte d'avoir tout chez moi.

Cela vaut il uniquement pour la nourriture ou également pour tous les types d'articles que vous achetez ?

C'est plus pour la nourriture et les boissons oui. Pour le reste en général je me tiens au plan, même si parfois y a des petits écarts.

De manière générale, consommez ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

J'essaye oui. J'essaye de gérer mes stocks et d'éliminer le plus possible pour ne pas trop gaspiller.

Quels articles ne sont pas toujours consommés ou utilisés ?

Plutôt de la nourriture enfin des produits frais c'est vrai que ça peut arriver que je n'arrive pas à la fin du paquet et que ce soit périmé. Les fruits et légumes par exemple. Il suffit que j'en achète pour une semaine et puis j'ai des diners à gauche et à droite et donc parfois ils ne sont plus bons. Par contre pour les vêtements et autres, ça j'essaie de ne pas trop en acheter en un coup pour être sure que je vais les mettre.

Quelle proportion n'est pas toujours consommée ou utilisée ?

Je dirais que 10% de ce que j'achète n'est pas utilisé ou consommé.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Oui ça m'est déjà arrivé. Par exemple récemment j'ai vu une cheminé pour mettre du bioéthanol dedans chez un ami qui m'a dit que c'était très bien donc je l'ai également achetée pour mon salon.

De manière générale consommez vous ou utilisez vous les articles recommandés par vos proches ?

Oui si j'ai un ami qui me dit qu'il a essayé tel article et que c'est bien j'aurai tendance à suivre ses conseils et je vais effectivement utiliser l'article après l'avoir acheté. C'est même plus probable que j'utilise ce que mes amis me recommandent que ce que j'achète tout seul.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

Alors principalement alimentation boissons, billet d'avion, réservations d'hôtels, matériel électronique. Des tickets pour des festivals et des sets de dj ça j'achète aussi beaucoup. Je n'ai pas de compte Amazon sinon je passerais ma vie dessus et j'achèterais tout le temps donc je ne le fais pas. Et voilà je pense que c'est ce que j'achète le plus, et aussi parfois des vêtements et des chaussures

A quelle fréquence achetez vous sur Internet ?

Je dirais une à deux fois par semaine.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet ?

Peut être 20%.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est-il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez-vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Je choisis plutôt sur le moment. J'aime bien me balader sur le site et regarder si y a pas une petite promotion ou une bonne combine comme ça j'ai l'impression de faire une bonne affaire même si parfois ce n'est pas le cas. J'aime bien faire des recherches et comparer les différents produits.

Est-ce le cas pour tous les articles que vous achetez ou cela dépend-il des catégories ?

Non c'est de manière générale. En général, mes achats sont déterminés au moment même en fonction de ce que je vois, je définis rarement à l'avance.

Partie 3

Savez-vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Connaissez-vous le fonctionnement dans les grandes lignes ?

Selon moi ça consiste en une recommandation d'un produit ou d'un service par les utilisateurs. Je pense par exemple les systèmes avec les petites étoiles, les notes de 1 à 5 qu'on peut consulter pour avoir une impression sur ce qui est venu en ligne. Je pense aussi au système de reviews de Google. Selon moi c'est ça mais après je suis peut-être à côté de la plaque.

Disons que ce que vous expliquez c'est la première étape du processus. En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis-à-vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des

produits alimentaires, des vêtements, etc. Exemple type : vous avez achetez X ou aimerez peut être Y.

Ah oui et les « produits qui pourraient vous intéresser » et tout aussi ?

Exactement. Donc vous en aviez déjà entendu parler?

Oui j'en avais entendu parler et maintenant je vois bien ce que c'est.

Saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Ah oui mais ça je suis sûre et certain. J'ai l'impression limite que même quand je parle de quelque chose, mon ordi m'écouter et après je vais avoir une pub sur Google ou autre. Donc oui ça je suis sûre, y a moyen de bien tracer tout ce qu'on, fait sur Internet. Via des outils que je ne connais pas et que je ne maîtrise pas mais j'en ai déjà entendu parler.

Sur quel(s) site(s) ou pour quel(s) type(s) de produits avez vous déjà vu des recommandations ?

Sur tous les réseaux sociaux ou d'actualité et sur Google. Y a toujours des pubs liées à mes recherches ou à mes centres d'intérêt. Et puis alors sur n'importe quel site de vente en ligne, comme Décathlon par exemple je peux déjà voir en bas de la page des produits qui apparaissent avec écrit « ceci pourrait également vous intéresser ». J'ai vu ça sur beaucoup de sites.

Que pensez vous des recommandations personnalisées ? Que pensez vous de cette pratique ?

Bah que ça marche parce que je clique souvent dessus. Là pour l'instant j'ai acheté des baskets pour une amie et depuis j'ai que des banniers avec des pubs pour ces baskets et souvent je clique dessus pour voir si elles sont toujours en stock et si y a pas un modèle pour les hommes. Donc c'est vrai que je trouve ça utile mais je trouve aussi que c'est très intrusif et trop présent.

Et indépendamment des pubs, que pensez vous des recommandations sur les sites de vente en ligne eux-mêmes ? Donc les recommandations en bas de page

Je trouve ça pas mal. Bon après leur but est qu'on achète plus mais moi ça me dérange pas. Je pourrais comprendre que y a des gens que ça pourrait énerver et qui pourraient se dire bon stop arrêtez de vouloir me faire acheter plus mais moi ça ne me dérange pas.

Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?

Oui ça m'est déjà arrivé. Je n'ai pas d'exemples concrets mais j'ai tendance à dire des articles de camping sur Décathlon. Ou alors chez Ikea, ça m'est déjà arrivé d'aller sur le site pour acheter un truc et enfaite j'ai acheté beaucoup plus parce que y avait des bonnes recommandations d'articles de la même gamme enfin ou d'articles qui se complétaient en lot.

Donc ça vous arrive de temps en temps quoi ?

Oui oui

A quelle fréquence ?

Une fois sur cinq je dirais donc 20%.

Et sur les articles achetés, quelle proportion avez vous effectivement consommée ?

Je dirais pas spécialement non, peut être dans 50% des cas. Je sais que c'est bête mais je ne les utilise pas souvent.

Vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation ?

Oui et alors je me dis au moment même que je pourrais en avoir besoin mais au finish je ne l'utilise pas parce que je n'en avais pas besoin. Donc oui ça m'est déjà arrivé.

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

Je m'en fous un peu pour être honnête. Les deux sont biens.

Cette préférence est elle en lien avec le type d'achat ?

Non je vais sur le site dont j'ai envie à la base donc c'est vrai que qu'il y ai un bon système de recommandation ou pas ça ne change pas grand chose.

Pour quelle(s) raison(s) retourneriez vous sur un site?

Pour moi les caractéristiques importantes qui vont me faire revenir sur un site c'est le fait que y ai une bonne visibilité des produits, qu'ils soient visibles en petites icones ni trop grandes, ni trop petites et qu'il en ai plusieurs par page pour que je ne doive pas rafraichir ma page 35 fois. Aussi j'aime bien quand y a une wish list donc quand je peux classer les produits selon mes envies, par tranches de prix ou par catégories.

Vous n'êtes donc pas spécialement plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site qui propose des recommandations ?

Oui donc voilà je ne serais pas vraiment plus susceptible de retourner sur un site parce qu'il a des recommandations. Par contre si le site est facile d'utilisation et que je peux boucler ma commande en deux trois cliques ça j'y retournerais.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Je n'ai pas d'exemple qui me vient à l'esprit mais j'ai l'impression quand même qu'elles sont souvent liées avec les recherches et les achats faits avant.

Vous est il déjà arrivé de voir dans les recommandations des produits que vous n'aviez pas spécialement considérés avant mais qui s'avèrent être des bonnes propositions ?

Oui ça m'est déjà arrivé. Maintenant je ne saurais pas donner un exemple mais je sais que je me suis déjà dit « oh ça j'y avais pas pensé c'est une bonne idée ».

Avez vous effectué un achat suite à ce type de recommandation ?

Oui probablement parce que je suis quelqu'un de curieux de nature donc je vais aller regarder et si je me dis oh bonne idée alors je pourrais clairement acheter oui. C'est déjà arrivé.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Oui même si j'ai besoin de rien, quand je n'ai rien à faire, je vais parfois chipoter sur des sites et regarder ce qu'il y a. Je dois parfois me contrôler d'ailleurs pour me dire « n'achète pas ».

Dans cette situation, procédez-vous généralement à un achat ?

Ca dépend. Aller scroller comme ça, ça m'arrive certainement une fois par jour donc je dois me contrôler. Mais je dirais sur 10 fois où je scrolle, j'achète probablement 2 fois donc 20%.

Si à ce moment là une recommandation apparaît, seriez-vous enclin à acheter quelque chose ?

Oui je serais plus enclin parce que si je scrolle en ayant pas trop d'idées précise de ce que je veux ou juste si je scrolle pour voir ce qu'il y a et qu'une recommandation d'un produit qui me plaît apparaît ça m'attirerait et je serais plus enclin à acheter oui. Je suis le candidat idéal pour les recommandations [Rires].

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ?

Ca m'est déjà arrivé mais pas souvent.

Préférez vous compléter le panier au moment de payer ou au fur et à mesure des achats ?

Je fais en général mon panier et puis au moment de payer ça arrive que je rajoute un petit truc en plus mais ce n'est pas le cas souvent. Par contre ça m'arrive d'en avoir envie.

Pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Oui ça c'est sûr. J'en fais partie d'ailleurs. Ça pousse le consommateur à acheter plus mais bon après je veux dire à la place des boîtes je ferais la même chose donc je vais pas dire que je respecte ce qu'ils font mais ça fait partie du jeu. Au finish c'est à la personne qui achète de décider donc voilà.

Avez vous en tête un profile de consommateurs ou des raisons qui font qu'elles sont réactives aux recommandation ?

Je me dis que l'entreprise anticipe le besoin du consommateur et en voyant ça le consommateur qui ne fait pas preuve de sens critique se dit « oh il est dans mes pensées il connaît ce dont j'ai besoin et j'aurai effectivement peut être besoin de ça » et du coup il va acheter plus facilement le produit. Pour moi un facteur important c'est de se dire que celui qui fait cette recommandation est un expert qui sait mieux que nous et que du coup si il a raison, on en aura besoin alors on achète.

De manière générale, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non pas spécialement.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Non tout a été dit. Bonne chance pour votre mémoire.

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Si vous le souhaitez, je peux vous faire parvenir les résultats de la recherche.

[Interview 12 \(28 min 10\)](#)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non.

Partie 1

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

Donc bonjour, j'ai 50 ans, j'habite Woluwe Saint Pierre à Bruxelles. Je suis ingénieur civil de formation et je suis chef de projet technique dans un bureau d'étude.

Puis je me permettre de demander, dans quelle tranche de revenus vous situez vous ? Entre 0 et 2000, 2000 et 3500, 3500 et 5000, 5000+

Entre 3500 et 5000 par mois.

Partie 2

Pourriez vous me décrire votre consommation de manière générale ? Qu'achetez vous le plus souvent et où ça?

Alors déjà j'achète de la nourriture pour la famille, je fais un Colruyt par semaine pour en général 300 euro. Sinon on sort peu, moi je sors peu mais on va de temps en temps au resto en famille qui est typiquement entre 100 et 200 euros. Sinon en terme d'achats vestimentaires moi je ne suis pas un grand consommateur, j'achète quand j'ai besoin et plutôt des marques. J'essaye d'acheter de la qualité qui dure que de la quantité de mauvaise qualité. Je ne suis plus un grand consommateur de produits technologiques, je l'ai été, mais ça m'intéresse beaucoup moins maintenant.

Et donc de manière générale comment se répartissent vos dépenses par mois ? En pourcentage

Je pense que l'essentiel va dans la nourriture c'est à dire certainement 60-70%. Et puis peut être 10-15% en vêtements et le reste en sorties et en produits divers qui peuvent

éventuellement être des articles de technologie, de la décoration, du bricolage, des meubles etc.

Achetez vous parfois plus que prévu ? Par exemple, plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses?

Oui ça c'est tout à fait moi. En général quand je vais au magasin, je suis assez ouvert et je me laisse souvent tenté par des choses qui me paraissent intéressantes.

Cela vaut il pour tous les types d'articles que vous achetez ?

C'est le cas pour tous les types d'articles que j'achète oui.

En général, c'est plutôt pour quelle(s) raison(s) ? (Oubli sur la liste, par plaisir, occasion, à cause de la publicité etc.)

C'est plutôt parce que je tombe sur quelque chose et je me dis « tiens ben oui c'est pas trop chère et ça pourrait être utile ». Donc c'est plutôt par occasion je dirais. Par exemple si je suis au supermarché et que je vois des ravieres de fraises et qu'il fait beau dehors c'est vrai que je pourrais acheter alors que ce n'était pas prévu mais c'est une bonne occasion. C'est parfois un peu impulsif mais quand même la majeure partie du temps avec un peu de réflexion.

De manière générale, consommez ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

Euh eh bien je dirais que avant le confinement pas toujours non mais là oui beaucoup plus si pas toujours.

Dans la vie « normale », quelle proportion n'est pas toujours consommée ou utilisée ?

Je dirais maximum 5-6 pourcent.

Quels articles ne sont pas toujours consommés ou utilisés ?

Y a des articles alimentaires qui finissent malheureusement à la poubelle parce que la date de péremption était trop proche ou quoi. Il y a aussi des articles de déco ou de

bricolage que j'ai achetés et puis que j'ai mis du temps à ouvrir voire que je n'ai jamais ouverts et que je n'ai du coup jamais utilisés.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Je n'ai pas d'exemple en tête mais ça a probablement du m'arriver oui. Mais pas très souvent parce qu'en général j'ai les idées très arrêtées, je sais que j'aime et ce que je veux donc je n'écoute pas trop les recommandations des autres.

Pensez vous avoir effectivement consommé ou utilisé les articles recommandés par vos proches ?

Là en l'occurrence je pense à un exemple. C'était du vin recommandé par un ami et je l'ai effectivement bu [Rires].

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

Alors j'achète pas mal de choses sur Internet j'achète des produits assez technique, par exemple j'ai acheté une pompe à eau pour une citerne. J'achète aussi des habits et des chaussures. En général quand je connais la marque et ma taille, la première fois j'aurais tendance à acheter en boutique et puis après j'achèterai plutôt par Internet et là j'achèterai directement sur le site de la marque pas sur des sites comme Zalando etc. Par exemple là j'ai un pull Napapiji, je l'ai acheté directement sur le site. Sinon j'achète aussi pas mal de choses sur Amazon et je dirais que ce sont plutôt des produits technologiques. Dernièrement, à cause du confinement, j'ai aussi acheté des articles de bricolage comme de la peinture sur le site de Brico. Et puis tout ce qui est vacances aussi.

A quelle fréquence achetez vous sur Internet ?

Je dirais plusieurs fois par mois, peut être 5-6 fois.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet ?

Hors budget nourriture, je dirais que c'est facilement la moitié.

Ca représente quel budget par mois ?

Ca c'est dure à dire comme ça. Si je compte les vacances dedans je dirais que ça représente un budget de plus de 1000euro par mois, je dirais peut être 1500 euros par mois.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

En général j'ai une idée précise de ce que je veux. J'étudie bien la question à l'avance, je fais de recherches et je vais sur le site pour acheter exactement ce que je cherche. Quand je vais sur le site j'ai en tête l'article que je veux et je ne me perds pas dans le site à regarder ce qu'il y a. Récemment j'ai acheté une machine à café, j'ai passé des soirées entières à me renseigner sur Internet, à regarder des commentaires etc. mais une fois que j'étais prêt je suis restée 2minutes sur le site le temps de faire mon achat et c'est tout.

Est ce le cas pour tous les articles que vous achetez ou cela dépend il des catégories?

Ca vaut pour tous les articles. Je cherche à l'avance et puis je vais sur le site pour acheter directement.

Partie 3

Savez vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Connaissez vous le fonctionnement dans les grandes lignes?

Pas exactement non. Enfin je ne sais pas si il s'agit des publicités ciblées sur Internet.

En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis à vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc. *Exemple type : vous avez achetez X ou aimerez peut être Y.*

En aviez vous déjà entendu parler?

Oui maintenant je vois et oui j'en avais entendu parler enfin plutôt j'ai déjà vu des recommandations et ce type de message.

Saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Oui je sais ça oui. Je sais bien que par exemple Amazon fait ce genre de choses sûrement pour fidéliser sa clientèle.

Sur quel(s) site(s) ou pour quel(s) type(s) de produits avez vous déjà vu des recommandations ?

Je ne sais pas si c'est exactement la question mais par exemple quand je cherchais ma machine à café vu que j'avais fait de recherches, j'avais des pubs ciblées sur Youtube par exemple.

Et indépendamment des pubs ciblées, sur quels sites Internet avez vous déjà vu des recommandations pour des articles des sites eux mêmes ?

Ah oui je vois. Y a pas vraiment quelque chose qui me vient à l'esprit. Alors évidemment y en a sur Amazon ça c'est assez flagrant, j'en ai aussi déjà vu sur la Fnac et j'imagine qu'il doit y en avoir aussi sur les sites Internet des grosses enseignes vestimentaires comme Zara par exemple.

Que pensez vous des recommandations personnalisées ? Quel est votre avis à ce sujet?

Ca ne me pose pas de problème. En général je n'ai rien contre le fait d'avoir des recommandations, je les lis même en général avec attention mais en général je lis et puis ça ne correspond pas avec ce que j'ai envie ou besoin donc ça ne va pas plus loin pour moi.

Donc ça ne vous dérange pas ? Enfaite ça ne nous aide pas plus qu'autre chose et ça ne vous embête pas plus qu'autre chose non plus ?

Oui c'est ça exactement. Je préférerais éventuellement qu'elles soient un peu plus aidantes car je m'intéresse aux recommandations. En général je les lis avec attention et puis souvent je suis un peu déçu car elles ne correspondent pas à ce que je veux et donc ça me sert pas à grand chose. J'aimerais qu'elles soient un peu mieux construites parce que pour l'instant elles ne m'ont jamais vraiment servi à grand chose.

Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?

Je ne pense pas que ça me soit déjà arrivé non.

Pour quelle(s) raison(s) ?

Parce que comme je l'ai dit j'ai souvent une idée parfois très précise de ce que je veux et donc en général les recommandation ne correspondent pas à ça. Et si ça correspond pas je ne vais certainement pas acheter. Je ne suis pas trop du genre à changer d'avis sur les caractéristiques que je veux.

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

Je crois que c'est égal. Je n'ai pas spécialement d'avis là dessus.

Cela vaut il pour tous les types d'achats?

Peut être pour les sujets où je maîtrise moins c'est vrai que je vais peut être préférer qu'il y ait des recommandations parce que c'est toujours bien de voir les propositions et on ne sait jamais peut être qu'une bonne recommandation va apparaître. Par exemple pour les vacances là je préfère qu'il y ait des recommandations, quand je veux visiter un endroit là j'ai besoin qu'il y ait des recommandations.

Etes vous plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site qui propose des recommandations ?

Je ne retournerais pas spécialement sur le site pour ses recommandations, à part si elles me proposent systématiquement ce que je veux mais pour l'instant ça n'est jamais arrivé.

Pour quelle(s) raison(s) retourneriez vous sur un site?

La convivialité du site, l'efficacité du site. Par exemple, Booking c'est extrêmement efficace, facile à utiliser. On peut réserver un hôtel en connaissance de cause et en trois cliques, et c'est ça qui est bien. Amazon est assez bien fait pour ça aussi, faut bien reconnaître. Et donc c'est vraiment ça qui va jouer. Ici j'ai commandé sur le site de Brico, c'est pas facile on retrouve pas bien les produits, etc. Peut être que c'est parce que ce n'est pas leur spécialité mais c'est ça qui va me faire avoir envie d'aller plus sur Booking que sur Brico. Indépendamment du sujet.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

En général c'est plutôt lié à ce que j'ai acheté ou regardé avant. La seule chose c'est que les recommandations viennent aussi parfois trop tard. C'est à dire que maintenant que j'ai acheté ma machine à café, quand je me connecte sur le site on me propose toujours des machines à café mais ça ne me sert à rien puisque je l'ai déjà achetée. Pour moi ça n'a pas vraiment de sens par contre les recommandations qui sont basées sur ce qu'on cherche sur le moment alors ça pourquoi pas comme ça on peut comparer.

Vous est il déjà arrivé de voir dans les recommandations des produits que vous n'aviez pas spécialement considérés avant mais qui s'avèrent être des bonnes propositions ?

Ca a peut être du m'arriver mais je n'ai pas d'exemple sous la main.

Seriez vous enclin à réaliser un achat suite à ce type de recommandation ?

Je ne sais pas, il faudrait que la recommandation tape dans ce qui me plait et de manière générale c'est assez compliqué je pense vu que j'ai les idées bien arrêtées sur ce que je veux.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

De manière générale non puisque je vais chercher les infos avant et quand je vais sur le site je sais ce que j'achète.

Dans combien de pourcent des cas procédez vous à un achat ?

Presque toujours puisque quand je vais sur le site, c'est pour acheter.

Si une recommandation apparaît, seriez vous plus enclin à acheter ?

Je ne pense pas non, il faudrait qu'elle soit sacrément bien et c'est rarement le cas pour moi parce que j'ai les idées très arrêtées.

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ?

Je ne pense pas non.

Et si vous n'achetez pas, vous arrive t il parfois d'en avoir envie ?

Pas spécialement non. Si j'ai envie de quelque chose en général je l'achète plutôt au moment de créer le panier, pas au moment de payer.

Pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Je pense que y a certaines personnes qui peuvent être tentées. Je pense que moi j'aurais été plus facilement tenté y une vingtaine d'années que maintenant. Je pense que ça dépend de l'âge et où on se situe dans l'expérience et la vie. Je pense qu'à 20-30 ans on est peut être plus intéressés à découvrir des choses et tout.

A coté de l'âge, avez vous en tête un profile de consommateurs ou des raisons qui font qu'elles sont réactives aux recommandation ?

Je pense que l'âge et l'aisance financière sont peut être des critères importants. Enfin quoi que non même les moyens ce n'est pas toujours le cas. Y a des gens qui cherchent à découvrir de nouvelles choses donc pour moi ces personnes là, celles qui ne savent pas spécialement ce qu'elles veulent acheter etc. sont plus susceptible de consommer plus à cause des recommandations. Tandis que les personnes qui ont les idées arrêtées ont moins de chances de se faire avoir je pense.

De manière générale, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non pas spécialement

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Non c'est bon. Enfin la principale remarque moi c'est de recevoir des pubs ou des recommandations après l'achat, je trouve que ça n'a aucun intérêt et c'est une perte de temps.

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Si vous le souhaitez, je peux vous faire parvenir les résultats de la recherche.

Interview 13 (25 min 19)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non.

Partie 1

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

J'ai 44ans, j'ai fait des études en communication de niveau master et je suis cadre dans les assurances. J'ai deux enfants et j'habite Bruxelles.

Puis je me permettre de demander, dans quelle tranche de revenus vous situez

vous ? Entre 0 et 2000, 2000 et 3500, 3500 et 5000, 5000+

Entre 2000 et 3500 par mois.

Partie 2

Pourriez vous me décrire votre consommation de manière générale ? Qu'achetez vous le plus souvent et où ça?

Alors je fais principalement les courses au Colruyt pour ce qui est des grosses courses de la semaine. Par contre pour la viande je vais chez le boucher, tout ce qui est boulangerie c'est chez le boulanger et tout ce qui est maraîcher on a une petite boutique bio près de la maison donc on va là. J'ai deux filles donc je dépense aussi en vêtements et en chaussures pour elles et aussi un peu pour moi.

Et donc de manière générale comment se répartissent vos dépenses par mois ? En pourcentage

Si je prends tous les postes de dépenses de compte, y a un gros 20% pour le logement, pour les courses c'est 20% aussi, tout ce qui est assurance etc. je dirais 10%. Puis pour toutes les factures, ça doit être 15% et le reste c'est pour les activités en famille, sorties, loisirs et alors le vestimentaire.

Achetez vous parfois plus que prévu ? Par exemple, plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses?

Je dépasse toujours ce que je suis sensée acheter. Ma liste de course par exemple est tout à fait théorique.

Cela vaut il pour tous les types d'articles que vous achetez ?

Je dirais que ça vaut pour tous les articles mais que ça dépend des fois. Parfois je vais pour une seule chose et je n'ai pas beaucoup de temps donc je n'achèterai que ça et puis parfois j'ai le temps et alors j'achète souvent des choses en plus de ce qui était prévu. Et pour les vêtements si on est parti pour acheter un jeans, y a toujours le t-shirt qui va avec. Par contre quand on va acheter des chaussures on achète que ça et une seule paire.

En général, c'est plutôt pour quelle(s) raison(s) ? (Oubli sur la liste, par plaisir, occasion, à cause de la publicité etc.)

C'est une envie sur le moment enfaite. Je n'y avais pas pensé avant et puis quand je le vois je me dis pourquoi pas.

De manière générale, consommez ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

Je dirais que oui mais c'est vrai que parfois ça peut arriver je jette sans avoir consommé ou utilisé.

Quels articles ne sont pas toujours consommés ou utilisés ?

Par exemple les yaourts ça j'ai remarqué qu'on jetait pas mal parce que à chaque fois j'achète en me disant que cette fois on les mangera mais ce n'est pas toujours le cas ou alors les fruits et légumes ça aussi parce qu'ils ne restent pas bons très longtemps donc si on tarde à la manger faut jeter. Il m'est aussi arrivé d'acheter des vêtements sur un coup de tête et je les ai pas mis donc ils sont restés dans l'armoire avec leurs étiquettes mais c'est plus rare.

Quelle proportion n'est pas toujours consommée ou utilisée ?

Pas énorme, je dirais 2-3%. De manière générale je fais attention à ne pas gaspiller.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Oui c'est arrivé quelques fois mais c'est en général plus particulièrement pour les livres. Parce que j'ai des amies qui découvrent souvent des chouettes livres donc j'écoute leurs recommandations.

Pensez vous avoir effectivement consommé ou utilisé les articles recommandés par vos proches ?

Oui. Par exemple pour les livres j'aurai encore plus tendance à lire ceux recommandés par mes amis surtout si ils étaient très enthousiastes par rapport au livre.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

C'est plutôt les accessoires, ça m'est arrivé d'acheter des bijoux par exemple. Et alors des vêtements ou des chaussures que je peux retourner facilement, soit sans frais par la poste soit en magasin. Ou alors j'achète aussi des basic que je sais qui me vont et que je mettrai certainement. J'achète également des produits de parapharmacie et de cosmétique en ligne. Des livres aussi et de l'électroménager.

A quelle fréquence achetez vous sur Internet ?

Oh c'est encore régulier je dirais 5-6 fois par mois.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet ?

Peut être quelque chose comme 15%.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Je dirais que je sais ce que je veux. Donc je cherche sur internet des informations et puis je vais sur le site qui me propose l'article que je veux et j'achète celui que je préfère sur base de la qualité et du prix. Mais ce n'est pas aléatoire donc je n'ouvre pas les sites pour aller regarder et faire du shopping comme ça, en général je sais presque toujours ce que je veux à l'avance. Donc par exemple si je veux une marinière je vais taper marinière dans la barre de recherche et acheter celle qui me plaît le plus. Je vais pas scroller et tomber sur une marinière et je me dire « ah tiens j'aimerais bien une marinière ». Par contre en magasin j'aime flaner.

Est ce le cas pour tous les articles que vous achetez ou cela dépend il des catégories?

Ca vaut pour tous les articles oui. Pour l'électroménager par exemple c'est pareil je sais quel appareil je veux et je vais sur le site pour comparer les prix puis acheter.

Partie 3

Savez vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Connaissez vous le fonctionnement dans les grandes lignes?

Oui je pense que quand je cherche que chose, que je veux un article particulier sur un site que je ne connais pas, je regarde les avis des gens. Donc je ne sais pas si c'est le système de recommandation mais je regarder les commentaires et les évaluations des gens.

Ce vous dites là on peut le considérer comme la base d'un système de recommandation. En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis à vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc.
Exemple type : vous avez achetez X ou aimerez peut être Y

En aviez vous déjà entendu parler?

Ah oui maintenant que vous le dites je vois bien. Je vois ça souvent en bas des pages sur les site de vente en ligne et je me dis tiens c'est bizarre, on me propose un autres article proche de mes recherches etc.

Saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

Oui j'ai déjà entendu et j'imagine bien que ça sert à ça.

Sur quel(s) site(s) ou pour quel(s) type(s) de produits avez vous déjà vu des recommandations ?

Sur la redoute par exemple, quand j'achète quelque chose pour ma fille il est toujours noté « les gens qui ont acheté celui ont également acheté cela, ça pourrait vous intéresser » et des choses du genre. Ou alors j'ai aussi déjà vu que d'autres sites disent des choses comme « Etant donné le dernier article consulté, nous vous conseillons ça ». De mémoire je sais plus lesquelles mais je l'ai vu souvent sur les sites de ventes en ligne.

De manière générale, que pensez vous des recommandations personnalisées ?

Je ne trouve pas ça très utile j'avoue, pour moi ça n'a pas vraiment d'intérêt. Je ne regarde pas spécialement, ça peut m'arriver mais je ne suis pas là à guetter les recommandations.

Trouvez vous que ces recommandations soient intrusives ?

Pas spécialement intrusives mais ça m'interroge quand même. Je me dis que c'est pas tout à fait safe, pas super sécurisé etc. Y a quand même des données qui partent on ne sait où donc voilà je suis pas super fan. Mais après c'est la règle du jeu, si je ne veux pas, je n'ai qu'à pas aller sur Internet. Je dis pas que je bypass tout mais je n'y prête pas une réelle attention disons.

Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?

Non c'est possible, par exemple il est souvent mis « pour compléter la tenue » et on propose des petites sandales et c'est vrai que parfois je me dis pourquoi pas. Donc oui ça m'est déjà arrivé mais c'est rare quand même.

Donc pour vous ce sont plutôt les recommandations de produits complémentaires qui fonctionnent ?

Oui je pense bien par exemple j'ai aussi acheté des articles de cuisines récemment et j'ai acheté d'autres articles sur base des recommandations de produits complémentaires à ce que j'avais déjà achetés. Il était mis « ceci pourrait vous intéresser aussi ».

Si oui, quel(s) type(s) d'article(s) avez vous acheté(s) ? Quelle proportion de ces articles avez vous effectivement consommée, utilisée ?

Je pense la majeure partie parce que je ne suis pas du genre à acheter pour acheter. Quand j'achète c'est que y a une raison souvent.

Vous est il déjà arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation ?

Non si j'ai acheté c'est qu'il y a avait un intérêt et que même si je n'avais pas l'article en tête à la base quand j'ai vu la recommandation je me suis dit « ah j'ai besoin de ça ». C'est arrivé qu'en achetant je me dis « ah ben oui c'est juste j'avais besoin de ça »

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ? Pour quelle(s) raison(s) ?

Ca m'est égal j'avoue. Je ne cherche pas spécialement les recommandations et si ils y en a elles ne me dérangent pas spécialement non plus. Je vais plus chercher les avis et les évaluations des autres acheteurs que les recommandations du site.

Etes vous plus susceptible de retourner acheter régulièrement des articles sur un site qui propose des recommandations ?

Du coup non pas spécialement.

Pour quelle(s) raison(s) ou caractéristique(s) retourneriez vous sur un site?

La sécurité de la plateforme déjà, les délais et couts de livraisons et aussi les conditions d'échange. Typiquement pour La Redoute, j'ai un compte où je ne paye qu'après réception des articles. Donc par exemple je peux commander 50 articles et si je n'en garde que deux eh bien je ne payerai que ces deux là et je renvoie les autres sans payer. Et ça c'est quelque chose que je trouve hyper avantageux et c'est une de raisons principales pour lesquelles je retourne sur le site.

Ces caractéristiques sont elles valables pour tous les sites sur lesquels vous commandez?

Oui c'est important pour moi.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Il est arrivé qu'il y ai un pop up que je regarde et du coup il est affiché plusieurs fois après mais sinon de mémoire c'est pas souvent arrivé que je regarde une recommandation et que je me dise « tiens c'est quoi, ça sort d'ou ». la plupart du temps c'est lié soit aux recherches que j'ai faites soit à des intérêts ou quoi.

Vous est il déjà arrivé de voir dans les recommandations des produits que vous n'aviez pas spécialement considérés avant mais qui s'avèrent être des bonnes propositions ?

Oui c'est arrivé de temps en temps, je vois un article et je dis « tiens ça c'est intéressant ». Parfois ils sont de bons conseils, notamment avec les articles de cuisine dont j'ai parlé un peu avant.

Avez vous effectué un achat suite à ce type de recommandation ?

Oui donc typiquement les articles de cuisine et le matériel de pâtisseries. J'avais vu une plaque que je ne connaissais pas et je me suis dit que ça pouvait être super utile donc je l'ai achetée pour essayer. Enfaite ça m'arriver d'acheter quand c'est des domaines que je ne connais pas.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Non en général je sais ce que je veux et je vais to the point. Par contre ma fille elle passe des heures à scroller et à se faire des paniers donc je ne sais pas c'est peut être une question d'âge.

Dans cette situation, procédez-vous généralement à un achat ?

Oui dans 80% des cas puisque quand je vais sur le site la majeure partie du temps c'est pour acheter.

Si une recommandation apparaît, seriez-vous plus encline à acheter quelque chose ?

Je vais regarder la recommandation ça clairement et puis si elle est bien construite je pourrais acheter oui.

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ?

Oui comme je l'ai expliqué avant ça m'est arrivé quelque fois. Mais c'est déjà avant le paiement par contre, donc au moment où je mets les articles dans le panier. Parce que quand je suis au paiement je n'ajoute plus rien dans le panier, je suis prête à payer. La seule chose que je peux faire c'est supprimer quelque chose avant le paiement mais pas ajouter.

Pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Certainement oui.

Avez vous en tête un profile de consommateurs ou des raisons qui font qu'elles sont réactives aux recommandation ?

Pour moi les shopping addicts qui ont déjà tendance à acheter un peu compulsivement en magasin et qui aiment scroller pendant des heures sur les sites de ventes en lignes sont déjà plus susceptibles d'acheter sur base des recommandations. Tandis que ceux qui font plus attention à ce qu'ils achètent auront moins tendance à se faire avoir je pense. Et je pense également que l'âge a un impact, par exemple ma fille qui passe des après midi à remplir des paniers qu'on ne finalise jamais etc. je suis sûre que si elle avait une carte de crédit elle achèterait beaucoup plus à cause des recommandations.

De manière générale, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non je suis dans le même état d'esprit.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Oui, si je peux j'aimerais vous demander de me faire connaître les résultats de votre recherche, ça a l'air très intéressant.

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide. Je vous ferai parvenir les résultats de la recherche avec plaisir.

[Interview 14 \(22 min 38\)](#)

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une série d'interviews sur un sujet que je ne peux vous dévoiler pour le moment afin de ne pas fausser les résultats. Cette interview

durera entre 20 et 40 minutes, je vous remercie d'avance pour le temps que vous me consacrez.

Cela vous dérange t il si j'enregistre l'entretien ? Sachez que vos réponses seront utilisées uniquement dans le but de mener à bien mon mémoire.

Avant de commencer, avez-vous des questions ?

Non.

Partie 1

Nous allons alors commencer. Pouvez vous vous présenter brièvement ? Vous pouvez me parler par exemple de votre âge, votre région, niveau d'étude, profession, etc.

J'ai 50 ans tout juste, j'habite la région de Bruxelles Capitale. En ce qui concerne mes études, j'ai un diplôme de niveau master. Et je ne travaille pas, enfin j'ai uniquement des activités bénévoles non rémunérées.

Puis je me permettre de demander, dans quelle tranche de revenus vous situez vous ? Entre 0 et 2000, 2000 et 3500, 3500 et 5000, 5000+

Pas de revenus.

Partie 2

Pourriez vous me décrire votre consommation de manière générale ? Qu'achetez vous le plus souvent?

Je suppose qu'il faut parler de manière générale et indépendamment du confinement parce que les habitudes ont bien changé mais les anciennes reviendront quand cette période sera derrière nous. Alors ce que j'achète le plus souvent c'est de l'alimentaire, à partir du moment où y a une famille à la maison c'est le poste principal. Après tout ce qui est vestimentaire, loisirs comme le cinéma, le théâtre, les voyages et les livres. J'achète beaucoup de livres.

Dans quels magasins allez vous le plus souvent ?

Pour l'alimentaire c'est globalement au Delhaize, pour 95% des courses. Et alors en ce qui concerne le vestimentaire c'est du multi marques et quelques boutiques indépendantes ou des chaines mais pas des grands magasins de type H&M ou Zara.

Et donc de manière générale comment se répartissent vos dépenses par mois ? En pourcentage

Je n'ai aucune idée, je ne tiens pas de budget et puis ça dépend des mois. Pendant l'été on vit différemment par exemple.

Achetez vous parfois plus que prévu ? Par exemple, plus que ce qu'il y a sur votre liste de courses?

Pour ce qui concerne l'alimentaire, un peu oui mais pas plus que ça. Et pour les vêtements par contre je ne prévois jamais sauf exception si il y a quelque chose qui manque vraiment. Quand je vais en magasin, je fonctionne plutôt au coup de cœur.

En général, c'est plutôt pour quelle(s) raison(s) ? (Oubli sur la liste, par plaisir, occasion, à cause de la publicité etc.)

Quand j'achète des vêtements je dirais que c'est par coup de cœur et puis surtout l'occasion qui se présente. Et pour les courses en général je suis la liste mais c'est vrai qu'il peut arriver que je passe à côté de fraises par exemple et que je les achète alors qu'elles n'étaient pas sur ma liste parce que je n'y avais pas pensé.

De manière générale, consommez ou utilisez vous tout ce que vous achetez ?

Oui pas de gaspillage. J'essaye de faire un maximum attention pour ne pas gaspiller.

Cela vaut il pour tous les articles ?

Oui ca vaut pour tout. Un achat en général est bien pensé et bien utilisé après. C'est clair que parfois quelque chose peut pourrir dans le frigo plus vite que prévu et donc je dois le jeter mais c'est rare.

Quelle proportion n'est pas toujours consommée ou utilisée ?

Presque rien, maximum 1%.

Avez vous déjà acheté ou utilisé un article de consommation (livre, film, vêtement, nourriture, etc.) suite à la recommandation d'un de vos proches ?

Oui occasionnellement.

Plutôt pour quels articles ?

Ca va plutôt être du côté du culturel, par exemple des livres ou des places de spectacle parce que quelqu'un m'en a parlé. Donc c'est plutôt loisirs, parce que pour la nourriture j'ai mes habitudes et les vêtements c'est pareil j'ai mes goûts.

Pensez vous avoir effectivement consommé ou utilisé les articles recommandés par vos proches ?

Oui parce que si je les ai achetés c'est que l'argumentation de celui qui me les a conseillés m'a convaincue donc je vais les utiliser ou les consommer oui. Par contre si cette personne m'explique le résumé du livre qu'il me recommande et que ça ne me plaît pas je ne vais pas acheter pour acheter.

Comment décririez vous votre consommation sur Internet ? Quel type de biens ou de services achetez vous sur Internet ?

En général ma consommation sur Internet est assez faible. Ce que j'achète ce sont des places de spectacles, des billets d'avion, des voyages et je crois que ça doit se limiter à ça en règle générale. Je n'achète jamais de nourriture sur Internet parce que j'aime bien faire mes courses moi même et pour les vêtements c'est vraiment très rare parce que j'aime bien aller en magasin pour voir et toucher les pièces et puis je trouve que c'est important aussi de pouvoir essayer pour être sûre que ça me va. Pareil pour les chaussures aussi par exemple, je n'ai pas envie de m'embêter avec le renvoi.

A quelle fréquence achetez vous sur Internet ?

Je dirais deux ou trois fois par mois maximum.

Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet ?

Presque rien, peut être 5% en temps normal et 10% quand il y a des vacances à prévoir.

Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est-il défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez-vous « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Non en général je sais ce que je cherche, donc l'achat est prédéfini.

Est-ce le cas pour tous les articles que vous achetez ou cela dépend-il des catégories?

Oui parce que souvent puisque c'est de l'ordre du loisir je sais ce que je cherche enfin j'ai déjà fait ma recherche. Donc quand je vais pour acheter, on va dire, un billet d'avion ou une place de spectacle c'est parce que je sais que je vais acheter cette destination là ou ce spectacle là.

Partie 3

Savez-vous ce que sont les systèmes de recommandation ? Connaissez-vous le fonctionnement dans les grandes lignes?

Je ne sais pas exactement ce que c'est mais je pense que ce sont les notes que mettent les clients quand ils ont acheté quelque chose et qu'on leur demande si ils sont satisfaits du produit ou du service. Je suppose que c'est ça mais je n'en sais pas plus.

C'est la base des systèmes de recommandation en fait. En quelques mots, les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis-à-vis de nouveaux articles afin de leur recommander ceux qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc. Exemple type : vous avez acheté X ou aimerez peut-être Y

En aviez-vous déjà entendu parler?

Oui je vois bien mais je n'en tiens pas compte. Pour être honnête je n'y fais pas attention, je ne regarde pas en fait. Parce que je sais que c'est là pour m'influencer, c'est une forme de publicité quelque part donc je n'en tiens pas compte du tout.

Saviez vous que de nombreux sites d'e-commerce utilisent ces systèmes de recommandation afin de proposer une expérience personnalisée à leurs consommateurs ?

J'imagine bien oui.

Sur quel(s) site(s) ou pour quel(s) type(s) de produits avez vous déjà vu des recommandations ?

La Fnac, Amazon et en général quand on réserve des billets d'avion y a aussi des choses qui apparaissent comme des recommandations d'hôtels ou de voitures. Et puis voilà c'est surtout ça que j'utilise mais après j'imagine bien qu'il doit aussi y en avoir sur les sites des magasins de vêtements etc.

Que pensez vous des recommandations personnalisées ?

Que c'est une forme de publicité. Ensuite je ne sais vraiment pas ce que ça vaut, comment c'est orienté par rapport aux achats potentiels que je pourrais faire. Je ne suis pas naïve non plus donc voilà je ne tombe pas dans le piège on va dire.

Vous êtes donc plutôt du genre à ne pas regarder du tout ou à regarder mais sans vous faire influencer ?

Je ne regarde pas du tout, je les vois on va dire mais je n'en tiens pas compte.

Trouvez vous que ces recommandations soient utiles ?

Pour moi non parce que je sais ce que je cherche et ce que je veux acheter donc j'ai pas de raison de regarder ces recommandations surtout que je sais probablement mieux qu'elles ce qui me plaît et ce que je cherche donc voilà. En plus même si les recommandations me proposent des bons articles, je ne suis pas du genre influençable donc je vais pas changer de plan par rapport à ce que j'avais en tête au début.

Trouvez vous les recommandations un peu intrusives ?

Oui un peu trop parfois. Sur Amazon notamment, pour moi c'est le pire. Systématiquement ils font des recommandations dont je n'ai rien à faire. Décathlon c'est pareil.

Q4 : Avez vous déjà réalisé un achat sur Internet sur base d'une recommandation ?

Non jamais je pense. Parce que je ne les regarde vraiment pas.

Il ne vous est donc jamais arrivé d'acheter quelque chose dont vous n'aviez pas besoin suite à une recommandation ?

Sûrement pas non.

Préférez vous acheter sur un site Internet neutre ou sur un site qui propose des recommandations ?

Plutôt neutre en fait. Juste le site qui vend ce qu'il a à vendre et c'est tout. Sauf à partir du moment où la fonction de recherche sur le site est facile mais sinon ça ne m'intéresse pas qu'il y ai des recommandations.

Quelles sont les caractéristiques qui vous feraient revenir sur un site ?

Un site facile d'utilisation où on trouve facilement les choses et y en a beaucoup ce n'est pas le cas. En général les services de livraisons sont assez bons donc ce ne serait pas une caractéristique importante pour moi. Mais le site doit être intuitif ça c'est important.

Les recommandations vous ont elles parfois proposé des articles que vous ne connaissiez pas, ou que vous ne vous attendiez pas à voir ?

Disons que c'est plutôt lié avec ce qu'on a recherché avant mais quelque fois on se demande si le lien est très ténu. Je pense à amazon surtout où ils proposent des choses assez surprenantes des fois.

Vous est il déjà arrivé de voir dans les recommandations des produits que vous n'aviez pas spécialement considérés avant mais qui s'avèrent être des bonnes propositions ?

J'y fais pas particulièrement attention maintenant c'est vrai que par exemple si vous achetez un vélos sur Décathlon et qu'on vous suggère d'acheter un casque avec oui pourquoi pas ça a du sens mais voilà si je voulais un casque je l'aurais acheté toute seule comme une grande.

Avez vous effectué un achat suite à ce type de recommandation ?

Non.

Vous arrive-t-il en surfant sur Internet de scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Pas du tout. Je n'aime pas perdre mon temps sur Internet, je préfère largement le perdre dans une boutique. Donc quand je vais sur Internet j'ai un objectif concret, je sais ce que je cherche, d'où la nécessité d'un site facile d'utilisation.

Dans cette situation, procédez-vous généralement à un achat ?

Je dirais 90% de chances que j'achète vu que j'y allais avec l'idée d'acheter et que je suis décidée à acheter. Si je n'achète pas c'est parce que ce n'est plus disponible.

Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, arrive-t-il que vous le complétiez avec des produits complémentaires recommandés par le site ?

Non jamais. Et puis si jamais je le voulais compléter mon panier je le ferais avant, pas quand je vais payer.

Pensez vous que les gens peuvent être influencés à surconsommer par les systèmes de recommandation ?

Oh je pense que beaucoup de gens tombent dans le piège et consomment du coup plus ça j'en suis sûre.

Avez vous en tête un profile de consommateurs ou des raisons qui font qu'elles sont réactives aux recommandations ?

Les gens qui passent beaucoup de temps sur Internet, qui ont l'habitude de passer d'un site à l'autre et de regarder. Ce que j'appellerais les consommateurs Internet enfaite, ce qui n'est pas mon cas. Et puis voilà pour moi une personne qui va sur un site en sachant très bien ce qu'elle veut et qui ne va y passer que 3 minutes, juste le temps de régler son achat a beaucoup moins de chances de se faire avoir que quelqu'un qui scrolle à travers tout Internet. Donc je pense que c'est plus une manière d'utiliser Internet qui joue et

c'est indépendant de l'âge et des revenus etc. je pense. Pour moi deux profils socio économiques totalement différents mais qui sont tous les deux des grands utilisateurs d'Internet pourraient se faire avoir et sur consommer exactement au même titre l'un que l'autre. Je pense que c'est vraiment une question d'utilisation d'Internet.

De manière générale, votre avis sur les systèmes de recommandation a t il changé lors de cet entretien ?

Non pas du tout ça me conforte même dans mon idée que j'y suis totalement insensible enfaite.

Mes questions sont terminées, avez vous quelque chose à ajouter ? Un point que je n'aurais pas abordé ? Une idée à partager ?

Non pas spécialement.

Cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide.

Annexe 4 : Questionnaire quantitatif

Enquête sur les recommandations

Bonjour, je m'appelle Louise Huret et je suis étudiante en deuxième master en ingénieur de gestion à la Louvain School of management. Dans le cadre de mon mémoire je réalise une enquête sur la consommation sur Internet et plus particulièrement sur les systèmes de recommandation. Remplir ce questionnaire prendra entre 5 et 10 minutes. Je vous demande de répondre de manière honnête aux questions mais gardez bien en tête qu'il n'y a ni bonne ni mauvaise réponse. Sachez également que vos réponses resteront parfaitement anonymes et ne seront utilisées que dans le cadre de ma recherche. Je vous remercie grandement pour le temps que vous me consacrez et pour votre aide.

Il y a 21 questions dans ce questionnaire. Veuillez choisir une seule réponse par question.

***Obligatoire**

Questions générales relatives à la consommation

Les trois premières questions sont relatives à votre consommation générale de la vie de tous les jours (courses alimentaires, vestimentaires, loisirs et divertissements, etc.) et les deux suivantes sont relatives à votre consommation sur Internet.

1. Dans votre consommation de tous les jours, vous arrive-t-il d'acheter plus que prévu ? (plus que ce qu'il avait sur votre liste de course, plus que ce pourquoi vous vous étiez rendu en magasin, etc.) *

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Fréquence	☐	☐	☐	☐	☐

2. De manière générale, quel pourcentage de ce que vous achetez est effectivement utilisé/consommé? (En d'autres mots, quel pourcentage n'est PAS gaspillé) *

- ☐ < 15%
- ☐ Entre 15 et 30%
- ☐ Entre 30 et 45%
- ☐ Entre 45 et 60%
- ☐ Entre 60 et 75%
- ☐ Entre 75 et 90%
- ☐ > 90%

3. A quelle fréquence achetez vous sur Internet? *

- ☐ Moins d'une fois/mois
- ☐ 1 fois/mois
- ☐ Entre 2 et 3 fois/mois
- ☐ 1 fois/semaine
- ☐ Plusieurs fois/semaine

4. Quel pourcentage de vos achats se fait sur Internet? *

- ☐ < 10%
- ☐ Entre 10 et 20%
- ☐ Entre 20 et 40%
- ☐ Entre 40 et 60%
- ☐ Entre 60% et 80%
- ☐ > 80%

5. Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est-il majoritairement défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez-vous plutôt « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ? *

- ☐ Défini à l'avance
- ☐ Choisi sur le moment

Questions relatives aux systèmes de recommandation

Les systèmes de recommandation sont des algorithmes qui utilisent les données des consommateurs pour prédire leur intérêt vis-à-vis de nouveaux articles afin de leur proposer des recommandations personnalisées d'articles qui pourraient leur plaire. Dans ce contexte, les données d'un individu sont par exemple ses préférences ou son historique d'achat. Et les articles peuvent être n'importe quels articles de consommation, tels que des livres, des films, des morceaux de musique, des produits alimentaires, des vêtements, etc. Exemple type : vous avez acheté X ou aimerez peut-être Y

Exemple de recommandation personnalisée 1

RECHERCHER

SE CONNECTER

AIDE

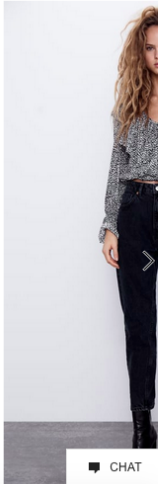
PRODUITS SIMILAIRES

8 articles









CHAT

Exemple de recommandation personnalisée 2

Rayons

fnac

Tous produits

Rechercher

?

FR NL

Maga...

Me Co...

Mon P...

AUTRES OEUVRES

AUTOUR DE JOËL DICKER

PRIX ADHERENT



L'Enigme de la chambre 622 - Coffret
Joël Dicker - Steve Driesen

25 €79 22-41€

PRIX ADHERENT



L'Enigme de la Chambre 622 - broché
Joël Dicker

★★★★★
22 €85 24-40€

Précommander

PRIX ADHERENT



La Disparition de Stephanie Mailer
Poche - Poche
Joël Dicker

★★★★★
9 €79 10-49€
2 neufs dès 10 €30

PRIX ADHERENT



De verdwijning van Stephanie Mailer - broché
Joël Dicker - Manik Sarkar

★★★★★
23 €75 25-€



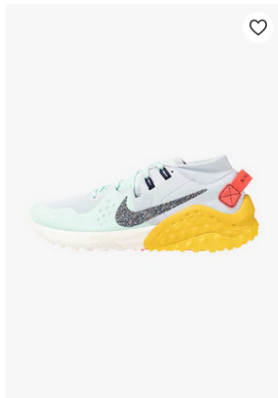
Le Tigre - broché
Joël Dicker

★★★★★

Exemple de recommandation personnalisée 3

Recommandations pour vous Nous vous recommandons

[Voir plus >](#)



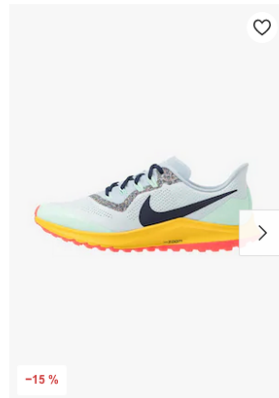
€ 119,95
312 g
NIKE WILDHORSE 6 TRAIL-LAUFSCHUH...
Nike Performance



€ 89,95
326 g
RENEW - Chaussures de running neutres...
Nike Performance



€ 179,95
325 g
JOYRIDE RUN FK - Chaussures de running...
Nike Performance



€ 109,95 € 129,95
288 g
AIR ZOOM PEGASUS 36 - Chaussures de...
Nike Performance

Exemple de recommandation personnalisée 4



Passez la souris sur l'image pour zoomer

sommeil en vous aidant à vous adapter à un mode de vie meilleur et plus sain.

- **Notifications/Applications/GPS** : Grâce à la connexion GPS et le tracker de votre téléphone, vous pouvez consulter en temps réel la progression de votre activité. Connectez votre téléphone en bluetooth pour recevoir les alertes SNS: Facebook, Twitter, Whatsapp, Instagram, Lié, Skype et d'autres applications mobiles. Si votre téléphone reçoit un appel téléphonique, un SMS messages texte et SNS, il va vibrer pour vous alerter, ainsi vous ne manquez jamais un appel ou un message.
- **Mode de mouvement multifonctionnel**: plus de 9 modes d'exercice comme la marche, la course, le vélo, la randonnée, l'alpinisme, le yoga, le tapis de course, le badminton, le football et plus encore. Fixez-vous un objectif et suivez votre progression en temps réel pendant vos séances d'entraînement.
- **Batterie** Batterie IP68 étanche et durable: Super étanche jusqu'à 50 m, le niveau d'étanchéité IP68 aide les plongeurs d'activité à organiser toutes les occasions de la journée et de l'entraînement. Équipée d'une batterie d'une autonomie de 210 mAh, une seule charge peut fournir une alimentation suffisante pendant 10 jours par jour environ ou 30 jours en veille. N'hésitez pas à nous contacter pour tout problème de qualité de produit.

[Voir plus de détails](#)

Comparer avec des articles similaires



Recevez jusqu'à 350 € lorsque vous échangez votre téléphone. Vous allez quitter le site Amazon.fr et être redirigé vers un autre site web. [Cliquez ici pour continuer](#)

Pour toute question, veuillez contacter Recommerce à l'adresse suivante reprise.amazon@recommerce.com.

Comment ça marche - [Cliquez ici](#)

Ajouter à votre liste

Neufs (2) à partir de
49,99 € + Livraison GRATUITE

Vous l'avez déjà ? [Vendez sur Amazon](#)

Offres spéciales et liens associés

Couleur: Noir

- **Amazon Business** Pour les professionnels : prix hors TVA, paiement à 30 jours et factures téléchargeables. [Créez un compte gratuit](#)
- **Outlet** Anciennes collections, fin de séries, articles commandés en trop grande quantité, ... découvrez notre sélection de produits à petits prix [Profitez-en !](#)
- **Tout à moins de 5 euros !** Découvrez notre sélection de produits à petits prix... [Profitez-en !](#)
- **Amazon Business** Pour les professionnels : prix hors TVA, paiement à 30 jours et factures téléchargeables. [Créez un compte gratuit](#)
- **Publiez votre livre : sur Kindle Direct Publishing** En format papier ou ebook c'est simple et rapide et vous pourrez toucher des millions de lecteurs en quelques clics ici !

Comparer à des articles similaires



Cet article Montre Connectée
Femmes, Montre Intelligente Homme
IP68 Étanche Bracelet Connecté



UMIDIGI UFit Montre Connectée pour
Hommes Femmes trackers de Fitness
Cardiaque oxymètre de pouls



Vigorun Montre Connectée
Smartwatch Homme Femme 10 Jours
Autonomie Bracelet Connecté



TOTOBAY Montre Connectée Homme
Femme, Montre Intelligente Sport
avec Moniteur de fréquence



Tipmant Montre Connectée Femmes
Homme Enfant IP68 Étanche
Bracelet Connecté Écran Coloré

Exemple de recommandation personnalisée 5



Article ajouté au panier !

VOIR MON PANIER

CONTINUER MON SHOPPING

Complétez avec



Cabas de plage offert dès 60€...

Chapeau de plage

19,99 €

Taille unique

AJOUTER



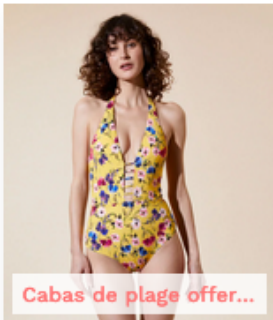
Cabas de plage offert...

Tunique de pla...

35,99 €

Taille✓

AJOUTER



Cabas de plage offert...

Maillot de bain...

45,00 €

Taille✓

AJOUTER

6. Connaissez vous cette pratique? *

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne suis pas sûr(e)

7. Quelle est votre avis par rapport aux recommandations personnalisée? *

	Très positif	Positif	Neutre	Négatif	Très négatif
Avis	☐	☐	☐	☐	☐

8. Que pensez vous des affirmations suivantes ? *

Veuillez choisir la réponse adéquate pour chacune des affirmations

	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
Les recommandations sont utiles, elles m'aident à choisir mes articles	☐	☐	☐	☐	☐
Les recommandations sont trop intrusives	☐	☐	☐	☐	☐
Les recommandations me permettent de gagner du temps	☐	☐	☐	☐	☐
Les recommandations me permettent de faire des comparaisons entre produits similaires	☐	☐	☐	☐	☐
Les recommandations ont une influence sur ma consommation	☐	☐	☐	☐	☐

9. Quel est votre opinion face aux affirmations suivantes ? *

Veuillez choisir la réponse adéquate pour chacune des affirmations

	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je me sens personnifié quand je surf sur un site de vente en ligne qui propose des recommandations	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis plus enclin à retourner faire des achats sur un site qui propose des recommandations	☐	☐	☐	☐	☐
Je préfère les sites qui proposent des recommandations à ceux qui n'en proposent pas (sites neutres)	☐	☐	☐	☐	☐

10. À quelle fréquence avez vous déjà réalisé des achats sur base de recommandations ? *

Si vous n'en avez jamais réalisés, cochez l'option « jamais ».

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent
Fréquence	☐	☐	☐	☐	☐

11. Quel pourcentage de ces achats achetés sur recommandation avez vous effectivement utilisé/consommé ? *

Si vous avez coché l'option "Jamais" à la question précédente, cochez la réponse N/A pour cette question.

- ☐ < de 15%
- ☐ Entre 15 et 30%
- ☐ Entre 30 et 45%
- ☐ Entre 45 et 60%
- ☐ Entre 60 et 75%
- ☐ Entre 75 et 90%
- ☐ > 90%
- ☐ N/A

12. Vous est il déjà arrivé de faire des achats inutiles ou d'acheter un/des articles dont vous n'aviez pas spécialement besoin suite à des recommandations ? *

- ☐ Jamais

13. Vous est il déjà arrivé de voir dans les recommandations des articles que vous n'aviez pas spécialement considérés avant mais que vous avez achetés parce qu'ils s'avéraient être des bonnes propositions/idées ? *

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent
Fréquence	☐	☐	☐	☐	☐

14. Aimez vous scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ? *

Scroller veut dire se balader sur le Net et faire défiler le contenu des sites, généralement sans réel but d'achat à la base.

☐ Oui

☐ Non

15. Si une recommandation bien construite apparaît pendant que vous scrollez, seriez plus enclin à acheter quelque chose ? *

☐ Oui

☐ Non

16. Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, à quelle fréquence vous arrive-t-il de le compléter avec des produits complémentaires recommandés par le site ? Exemple : « Compléter votre panier avec » *

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent
Fréquence	☐	☐	☐	☐	☐

17. Lorsque vous sélectionnez vos articles et remplissez votre panier (AVANT l'étape de paiement), à quelle fréquence vous arrive t il de le compléter avec des articles complémentaires recommandés par le site ? Exemple : « Complétez votre look avec »

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent
Fréquence	☐	☐	☐	☐	☐

18. Les recommandations entraînent-elles les conséquences suivantes dans votre consommation ? *

Veuillez choisir la réponse adéquate pour chacune des affirmations.

	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
Augmenter la fréquence d'achats réalisés	☐	☐	☐	☐	☐
Augmenter la quantité d'articles achetés	☐	☐	☐	☐	☐
Augmenter le nombre d'articles achetés sans réel besoin	☐	☐	☐	☐	☐
Augmenter la quantité d'articles non utilisés ou non consommés	☐	☐	☐	☐	☐

Informations personnelles

L'objectif de ces trois dernières questions est de construire un profil aux répondants.

19. Quel est votre sexe? *

- ☐ Féminin
- ☐ Masculin

20. Quel est votre âge? *

- ☐ < 18 ans
- ☐ Entre 18 et 30 ans
- ☐ Entre 31 ans et 40 ans
- ☐ Entre 41 ans et 50 ans
- ☐ Entre 51 ans et 60 ans
- ☐ > 61 ans

21. Quel est votre niveau de revenus? *

- ☐ < 500 euros
- ☐ Entre 501 et 1500 euros
- ☐ Entre 1501 et 2500 euros
- ☐ Entre 2501 et 3500 euros
- ☐ Entre 3501 et 5000 euros
- ☐ > 5000 euros

Ce questionnaire est maintenant terminé, je vous remercie grandement pour votre aide.

Louise Huret

Envoyer

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google. [Signaler un cas d'utilisation abusive](#) - [Conditions d'utilisation](#) - [Règles de confidentialité](#)

Google Forms

Annexe 5 : Codification des variables

Etiquette de la variable	Codification	Nom de la variable	Correspondance avec le questionnaire	Type de variable
Numéro du participant	1 à 300	Id	Automatique	Nominale
Achats généraux compulsifs	Jamais (1) Rarement (2) Parfois (3) Souvent (4) Toujours (5)	AchatsG_compulsifs	Question 1	Ordinale
Proportion utilisée des achats généraux	< 15% (1) Entre 15 et 30% (2) Entre 30 et 45% (3) Entre 45 et 60% (4) Entre 60 et 75% (5) Entre 75 et 90% (6) > 90% (7)	Proportion_achatsG_utilisée	Question 2	Intervalle
Fréquence d'achat sur Internet	Moins d'une fois/mois (1) 1 fois/mois (2) Entre 2 et 3 fois/mois (3) 1 fois/semaine (4) Plusieurs fois par semaine (5)	Fréquence_achats_internet	Question 3	Ordinale
Pourcentage d'achats réalisés sur Internet	< 10% (1) Entre 10 et 20% (2) Entre 20 et 40% (3) Entre 40 et 60% (4) Entre 60 et 80% (5) > 80% (6)	Pourcentage_achats_internet	Question 4	Intervalle
Type d'achats	Défini à l'avance (1) Choisi sur le moment (2)	Type_achats	Question 5	Nominale

Connaissance des systèmes de recommandation	Oui (1) Je ne suis pas sûre (0) Non (1)	Connaissance	Question 6	Nominale
Réaction	Très négative (-2) Négative (-1) Neutre (0) Positive (1) Très positive (2)	Reaction	Question 7	Ordinale
Utilité des recommandations	Pas du tout d'accord (-2) Pas d'accord (-1) Neutre (0) D'accord (1) Tout à fait d'accord (2)	Opinion1	Question 8	Intervalle
Intrusion des recommandations	Pas du tout d'accord (-2) Pas d'accord (-1) Neutre (0) D'accord (1) Tout à fait d'accord (2)	Opinion2	Question 8	Intervalle
Gain de temps grâce aux recommandations	Pas du tout d'accord (-2) Pas d'accord (-1) Neutre (0) D'accord (1) Tout à fait d'accord (2)	Opinion3	Question 8	Intervalle
Comparaisons d'articles grâce aux recommandations	Pas du tout d'accord (-2) Pas d'accord (-1) Neutre (0) D'accord (1) Tout à fait d'accord (2)	Opinion4	Question 8	Intervalle
Influence générale des recommandations sur la consommation	Pas du tout d'accord (-2) Pas d'accord (-1) Neutre (0) D'accord (1) Tout à fait d'accord (2)	Opinion5	Question 8	Intervalle

Sentiment de personnalisation	Pas du tout d'accord (-2) Pas d'accord (-1) Neutre (0) D'accord (1) Tout à fait d'accord (2)	Avis1	Question 9	Intervalle
Tendance à retourner faire des achats sur site recommandé	Pas du tout d'accord (-2) Pas d'accord (-1) Neutre (0) D'accord (1) Tout à fait d'accord (2)	Avis2	Question 9	Intervalle
Choix de site	Pas du tout d'accord (-2) Pas d'accord (-1) Neutre (0) D'accord (1) Tout à fait d'accord (2)	Avis3	Question 9	Intervalle
Fréquence achats recommandés	Jamais (1) Rarement (2) Parfois (3) Souvent (4) Toujours (5)	Frequence_achats_recommandés	Question 10	Ordinale
Proportion utilisée des achats recommandés	N/A (0) < 15% (1) Entre 15 et 30% (2) Entre 30 et 45% (3) Entre 45 et 60% (4) Entre 60 et 75% (5) Entre 75 et 90% (6) > 90% (7)	Proportion_achatsR_utilisée	Question 11	Intervalle
Achats inutiles	Jamais (1) Une fois (2) Entre 2 et 5 fois (3) Entre 5 et 10 fois (4) Plus de 10 fois (5)	Achats_inutiles	Question 12	Ordinale

Achats non considérés	Jamais (1) Rarement (2) Parfois (3) Souvent (4) Toujours (5)	Achats_non_considé rés	Question 13	Ordinale
Tendance à aimer scroller	Oui (1) Non (-1)	Tendance_scroller	Question 14	Nominale
Augmentation probabilité d'achat	Oui (1) Non (-1)	Augmentation_prob a_achat	Question 15	Nominale
Achats complémentaires au moment de payer	Jamais (1) Rarement (2) Parfois (3) Souvent (4) Toujours (5)	Achats_complément aires1	Question 16	Ordinale
Achats complémentaires pendant les achats	Jamais (1) Rarement (2) Parfois (3) Souvent (4) Toujours (5)	Achats_complément aires2	Question 17	Ordinale
Augmentation fréquence achat	Pas du tout d'accord (-2) Pas d'accord (-1) Neutre (0) D'accord (1) Tout à fait d'accord (2)	Influence1	Question 18	Intervalle
Augmentation quantité achetée	Pas du tout d'accord (-2) Pas d'accord (-1) Neutre (0) D'accord (1) Tout à fait d'accord (2)	Influence2	Question 18	Intervalle

Augmentation articles achetés sans besoin	Pas du tout d'accord (-2) Pas d'accord (-1) Neutre (0) D'accord (1) Tout à fait d'accord (2)	Influence3	Question 18	Intervalle
Augmentation articles non utilisés	Pas du tout d'accord (-2) Pas d'accord (-1) Neutre (0) D'accord (1) Tout à fait d'accord (2)	Influence4	Question 18	Intervalle
Sexe du participant	Masculin (1) Féminin (2)	Sexe	Question 19	Nominale
Age du participant	< 18 ans (1) Entre 18 et 30 ans (2) Entre 31 et 40 ans (3) Entre 41 et 50 ans (4) Entre 51 et 60 ans (5) > 61 ans (6)	Age	Question 20	Intervalle
Niveau de revenus du participant	< 500 euros (1) Entre 501 et 1500 euros (2) Entre 1501 et 2500 euros (3) Entre 2501 et 3500 euros (4) Entre 3501 et 5000 euros (5) > 5000 euros (6)	Revenus	Question 21	Intervalle

Annexe n°6 : Test Chi-carré d'indépendance

			Augmentation probabilité d'achat		Total
			Non	Oui	
Tendance à aimer scroller	Non	Count	50	28	78
		Expected Count	26,5	51,5	78,0
		% within Tendance à aimer scroller	64,1%	35,9%	100,0%
		% within Augmentation probabilité d'achat	49,0%	14,1%	26,0%
		% of Total	16,7%	9,3%	26,0%
	Oui	Count	52	170	222
		Expected Count	75,5	146,5	222,0
		% within Tendance à aimer scroller	23,4%	76,6%	100,0%
		% within Augmentation probabilité d'achat	51,0%	85,9%	74,0%
		% of Total	17,3%	56,7%	74,0%
Total	Count		102	198	300
	Expected Count		102,0	198,0	300,0
	% within Tendance à aimer scroller		34,0%	66,0%	100,0%
	% within Augmentation probabilité d'achat		100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total		34,0%	66,0%	100,0%

Tableau 6 : Tableau de contingence des variables « Tendance à aimer scroller » et « Augmentation probabilité d'achat ».

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	42,564 ^a	1	,000
Continuity Correction ^b	40,771	1	,000
Likelihood Ratio	41,093	1	,000
Fisher's Exact Test			
Linear-by-Linear Association	42,423	1	,000
N of Valid Cases	300		

Tableau 7 : Test Chi-carré d'indépendance entre les variables « Tendance à aimer scroller » et « Augmentation probabilité d'achat ».

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Phi	,377			,000
	Cramer's V	,377			,000
Interval by Interval	Pearson's R	,377	,057	7,019	,000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,377	,057	7,019	,000 ^c
N of Valid Cases		300			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Tableau 8 : V de Cramer

Annexe n°7 : Tableaux de fréquence des variables « Achats complémentaires »

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jamais	136	45,3	45,3	45,3
	Rarement	69	23,0	23,0	68,3
	Parfois	57	19,0	19,0	87,3
	Souvent	33	11,0	11,0	98,3
	Très souvent	5	1,7	1,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Tableau 12 : Tableau de fréquence variable « Achats complémentaires au moment de payer »

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jamais	141	47,0	47,0	47,0
	Rarement	62	20,7	20,7	67,7
	Parfois	44	14,7	14,7	82,3
	Souvent	34	11,3	11,3	93,7
	Très souvent	19	6,3	6,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Tableau 13 : Tableau de fréquence variable « Achats complémentaires pendant les achats»

Annexe 8 : Statistiques descriptives des variables « Achats complémentaires »

		Achats complémentaires au moment de payer	Achats complémentaires pendant les achats
N	Valid	300	300
	Missing	0	0
Mean		2,01	2,09
Median		2,00	2,00
Mode		1	1
Std. Deviation		1,112	1,279
Variance		1,237	1,637
Minimum		1	1
Maximum		5	5

Tableau 14 : Statistiques descriptives des variables « Achats complémentaires au moment de payer » et « achats complémentaires pendant les achats »

Annexe 9 : Tableau de fréquence de la variable « Achats non considérés »

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jamais	63	21,0	21,0	21,0
	Rarement	70	23,3	23,3	44,3
	Parfois	79	26,3	26,3	70,7
	Souvent	70	23,3	23,3	94,0
	Très souvent	18	6,0	6,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Tableau 15 : Tableau de fréquence de la variable « Achats non considérés »

Annexe 10 : Statistiques descriptives de la variable « Achats non considérés »

Achats non considérés		
N	Valid	300
	Missing	0
Mean		2,70
Median		3,00
Mode		3
Std. Deviation		1,209
Variance		1,462
Minimum		1
Maximum		5

Tableau 16 : Statistiques descriptives de la variable « Achats non considérés »

Annexe 11 : Statistiques descriptives des variables « proportion utilisée »

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
Proportion utilisée des achats généraux	228	6,09	1,486	2,207
Proportion utilisée des achats recommandés	228	4,18	2,127	4,524
Valid N (listwise)	228			

Tableau 20 : Statistiques descriptives des variables « Proportion utilisée des achats généraux » et « Proportion utilisée des achats recommandés »

Annexe 12 : Tableau de fréquence de la variable « Achats inutiles »

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jamais	128	42,7	42,7	42,7
	Une fois	52	17,3	17,3	60,0
	Entre 2 et 5 fois	84	28,0	28,0	88,0
	Entre 5 et 10 fois	30	10,0	10,0	98,0
	Plus de 10 fois	6	2,0	2,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

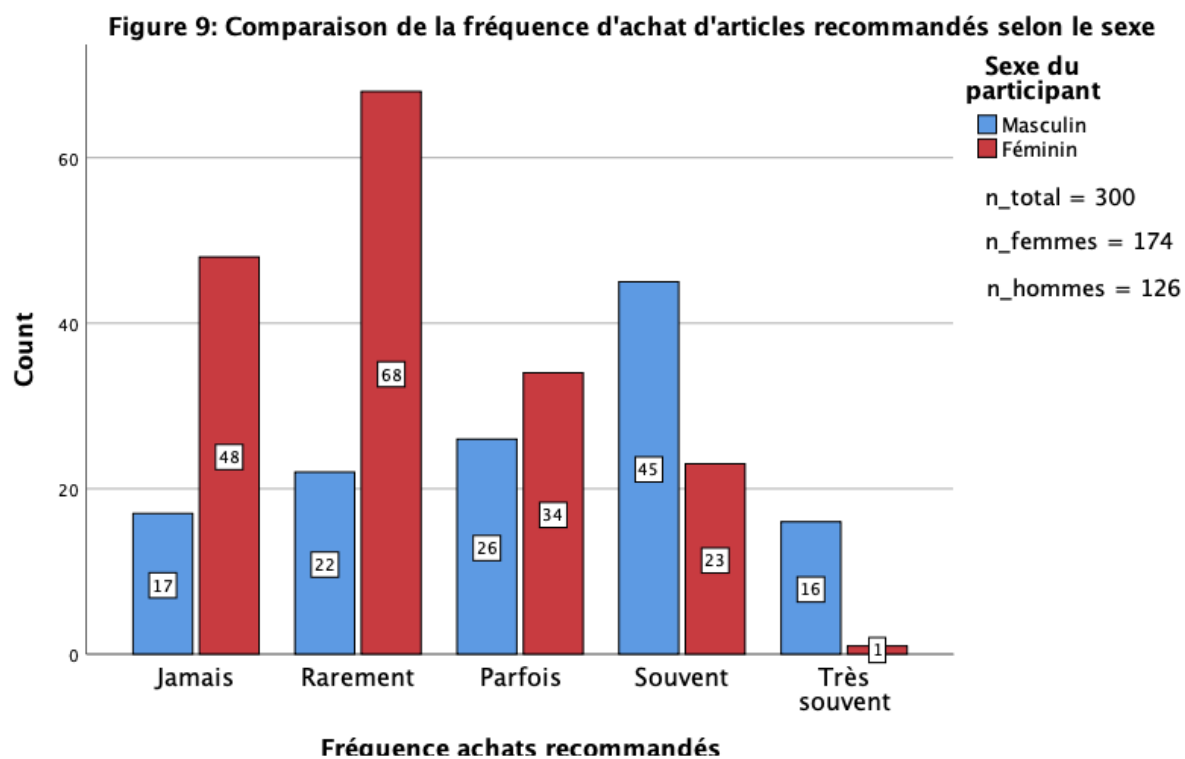
Tableau 22 : Tableau de fréquence de la variable « Achats inutiles »

Annexe 13 : Statistiques descriptives de la variable « Achats inutiles »

Achats inutiles		
N	Valid	300
	Missing	0
Mean		2,11
Median		2,00
Mode		1
Std. Deviation		1,131
Variance		1,278
Minimum		1
Maximum		5

Tableau 23: Statistiques descriptives de la variable « Achats inutiles »

Annexe 14 : Fréquence d'achat d'articles recommandés selon le sexe



Annexe 15 : Résultats quantitatifs bruts

Nombre d'enregistrement : 300

Pourcentage du total : 100%

1. Dans votre consommation de tous les jours, vous arrive-t-il d'acheter plus que prévu ? (Plus que ce qu'il avait sur votre liste de course, plus que ce pourquoi vous vous étiez rendu en magasin, etc.)

Réponse	Décompte	Pourcentage
Jamais	3	1%
Rarement	27	9%
Parfois	113	37,66%
Souvent	133	44,34%
Toujours	24	8%

2. De manière générale, quel pourcentage de ce que vous achetez est effectivement utilisé/consommé? (En d'autres mots, quel pourcentage n'est PAS gaspillé)

Réponse	Décompte	Pourcentage
< 15%	20	6,6%
Entre 15 et 30%	5	1,7%
Entre 30 et 45%	2	0,7%
Entre 45 et 60%	2	0,7%
Entre 60 et 75%	17	5,7%
Entre 75 et 90%	103	34,3%
> 90%	151	50,3%

3. A quelle fréquence achetez vous sur Internet?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Moins d'une fois/mois	98	32,6%
1 fois/mois	66	22%
Entre 2 et 3 fois/mois	74	24,7%
1 fois/semaine	44	14,7%
Plusieurs fois/semaine	18	6%

4. A quelle fréquence achetez vous sur Internet?

Réponse	Décompte	Pourcentage
< 10%	113	37,7%
Entre 10 et 20%	88	29,3%
Entre 20 et 40%	66	22%
Entre 40 et 60%	23	7,7%
Entre 60 et 80%	8	2,7%
> 80%	2	0,6%

5. Lors d'un achat sur Internet, celui-ci est il majoritairement défini à l'avance (avant d'aller sur le site) ou choisissez vous plutôt « sur le moment » en fonction de ce que vous voyez ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Défini à l'avance	178	59,3%
Choisi sur le moment	122	40,7%

6. Connaissez vous cette pratique?

Réponse	Décompte	Pourcentage
---------	----------	-------------

Oui	288	96%
Non	8	2,7%
Je ne sais pas	4	1,3%

7. Quelle est votre avis par rapport aux recommandations personnalisées?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Très positif	12	4%
Positif	128	42,7%
Neutre	112	37,3%
Négatif	42	14%
Très négatif	6	2%

8. Que pensez vous des affirmations suivantes ?

Les recommandations sont utiles, elles m'aident à choisir mes articles

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	30	10%
D'accord	127	42,4%
Neutre	70	23,3%
Pas d'accord	52	17,3%
Pas du tout d'accord	21	7%

Les recommandations sont trop intrusives

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	43	14,3%
D'accord	100	33,3%
Neutre	76	25,3%

Pas d'accord	65	21,7
Pas du tout d'accord	16	5,4%

Les recommandations me permettent de gagner du temps

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	16	5,4%
D'accord	101	33,7%
Neutre	85	28,3%
Pas d'accord	65	21,6%
Pas du tout d'accord	33	11%

Les recommandations me permettent de faire des comparaisons entre produits similaires

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	36	12%
D'accord	145	48,3%
Neutre	65	21,6%
Pas d'accord	38	12,7%
Pas du tout d'accord	16	5,4%

Les recommandations ont une influence sur ma consommation

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	56	18,7%
D'accord	109	36,4%
Neutre	47	15,6%
Pas d'accord	51	17%
Pas du tout d'accord	37	12,3%

9. Quel est votre opinion face aux affirmations suivantes ?

Je me sens personnifié quand je surf sur un site de vente en ligne qui propose des recommandations

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	12	4%
D'accord	96	32%
Neutre	69	23%
Pas d'accord	89	29,7%
Pas du tout d'accord	34	11,3%

Je suis plus enclin à retourner faire des achats sur un site qui propose des recommandations

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	3	1%
D'accord	76	25,3%
Neutre	90	30%
Pas d'accord	72	24%
Pas du tout d'accord	59	19,7%

Je préfère les sites qui proposent des recommandations à ceux qui n'en proposent pas (sites neutres)

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	6	2%
D'accord	77	25,7%
Neutre	92	30,6%
Pas d'accord	71	23,7%
Pas du tout d'accord	54	18%

10. À quelle fréquence avez vous déjà réalisé des achats sur base de recommandations ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Jamais	65	21,7%
Rarement	90	30%
Parfois	60	20%
Souvent	68	22,6%
Toujours	17	5,7%

11. Quel pourcentage de ces achats achetés sur recommandation avez vous effectivement utilisé/consommé ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
< 15%	46	15,3%
Entre 15 et 30%	14	4,7%
Entre 30 et 45%	18	6%
Entre 45 et 60%	42	14%
Entre 60 et 75%	37	12,3%
Entre 75 et 90%	26	8,7%
> 90%	45	15%
N/A	72	24%

12. Vous est il déjà arrivé de faire des achats inutiles ou d'acheter un/des articles dont vous n'aviez pas spécialement besoin suite à des recommandations ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Jamais	128	42,7%
Une fois	52	17,3%
Entre 2 et 5 fois	84	28%
Entre 5 et 10 fois	30	10%
Plus de 10 fois	6	2%

13. Vous est il déjà arrivé de voir dans les recommandations des articles que vous n'aviez pas spécialement considérés avant mais que vous avez achetés parce qu'ils s'avéraient être des bonnes propositions/idées ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Jamais	63	21%
Rarement	70	23,3%
Parfois	79	26,4%
Souvent	70	23,3%
Toujours	18	6%

14. Aimez vous scroller sur des sites d'e-commerce à la recherche d'articles qui pourraient vous plaire ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	222	74%
Non	78	26%

15. Si une recommandation bien construite apparaît pendant que vous scrollez, seriez plus enclin à acheter quelque chose ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	198	66%
Non	102	34%

16. Lorsque vous procédez au paiement de votre panier, à quelle fréquence vous arrive-t-il de le compléter avec des produits complémentaires recommandés par le site ? Exemple : « Compléter votre panier avec »

Réponse	Décompte	Pourcentage
Jamais	136	45,3%
Rarement	69	23%
Parfois	57	19%
Souvent	33	11%
Toujours	5	1,7%

17. Lorsque vous sélectionnez vos articles et remplissez votre panier (AVANT l'étape de paiement), à quelle fréquence vous arrive t il de le compléter avec des articles complémentaires recommandés par le site ? Exemple : « Complétez votre look avec »

Réponse	Décompte	Pourcentage
Jamais	141	47%
Rarement	62	20,7%
Parfois	44	14,6%
Souvent	34	11,3%
Toujours	19	6,3%

18. Les recommandations entrainent elles les conséquences suivantes dans votre consommation ?

Augmenter la fréquence d'achats réalisés

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	23	7,7%
D'accord	104	34,7%
Neutre	42	14%
Pas d'accord	79	23,3%
Pas du tout d'accord	52	17,3%

Augmenter la fréquence la quantité d'articles achetés

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	47	15,7%
D'accord	103	34,3%
Neutre	43	14,3%
Pas d'accord	66	22%
Pas du tout d'accord	41	13,7%

Augmenter le nombre d'articles achetés sans réel besoin

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	62	20,7%
D'accord	96	32%
Neutre	34	11,3%
Pas d'accord	58	19,3%
Pas du tout d'accord	50	16,7%

Augmenter la quantité d'articles non utilisés ou non consommés

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tout à fait d'accord	57	19%
D'accord	70	23,3%
Neutre	47	15,7%
Pas d'accord	70	23,3%
Pas du tout d'accord	56	18,7%

19. Quel est votre sexe?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Féminin	174	58%

Masculin	126	42%
----------	-----	-----

20. Quel est votre âge?

Réponse	Décompte	Pourcentage
< 18%	3	1%
Entre 18 et 30 ans	120	40%
Entre 31 et 40 ans	47	15,6%
Entre 41 et 50 ans	53	17,7%
Entre 51 et 60 ans	53	17,7%
> 61 ans	24	8%

21. Quel est votre niveau de revenus ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
< 500 euros	87	29%
Entre 501 et 1500 euros	22	7,3%
Entre 1501 et 2500 euros	64	21,3%
Entre 2501 et 3500 euros	61	20,3%
Entre 3501 et 5000 euros	48	16%
> 5000 euros	18	6%