

Table des Annexes

Annexe 1. Guide d'entretien en vue de la pré-enquête.....	2
Annexe 2. Retranscription des informants de la pré-enquête.....	8
<i>Informant 1 : Ludivine, 28 ans, infirmière. 16/06/2018</i>	8
<i>Informant 2 : Etienne «x», 57 ans, mentor chez DUO for a JOB. 18/06/2018</i>	19
<i>Informant 3 : Charline, 25 ans, assistance sociale CPAS Charleroi</i>	29
<i>Informant 4 : Jeanne, 18 ans, étudiante</i>	37
<i>Informant 5 : Céline, 21 ans, étudiante à la haute école</i>	46
<i>Informant 6 : Mike, 23 ans, étudiant</i>	54
<i>Informant 7 : François (ne souhaite pas divulguer son nom de famille), 54 ans, risk manager dans une banque</i>	63
<i>Informant 8 : Giuseppe, 26 ans, investisseur</i>	72
<i>Informant 9 : Mathilde, 23 ans, jeune diplômée</i>	82
<i>Informant 10 : Ludovic, 61 ans, ancien manager département communication</i>	90
<i>Informant 11 : David, 34 ans, business analyste</i>	97
<i>Informant 12 : Vincent, 36 ans, coiffeur</i>	103
<i>Informant 13 : Michel, 42 ans, informaticien chez Bizzdev Tournai</i>	111
Annexe 3. Questionnaire enquête quantitative	117
Annexe 4. Réponses enquête quantitative	123

Annexe 1. Guide d'entretien en vue de la pré-enquête.

Ce guide d'entretien est construit selon cinq thématiques ciblées autour du concept du comportement d'achat en ligne influencé par la tarification dynamique en ligne. Chacune d'entre-elles comprend une question globale ainsi qu'une série de sous-questions afin d'enrichir les informations récoltées.

Une série d'interviews en face à face sera organisée durant cette pré-enquête.

L'objectif de cette pré-enquête est de venir soutenir les informations fournies au préalable par la revue de la littérature. Cette dernière nous a donné des pistes de recherche concernant les réactions des consommateurs face à une tarification dynamique dans l'univers d'achat en ligne. Les deux principaux objectifs de cette pré-enquête seront les suivants. Le premier sera de collecter des informations sur les antécédents de l'éthicalité perçue dans un cadre de TDL. Le deuxième sera d'obtenir des informations concernant les tendances réactionnelles des consommateurs face à la tarification dynamique en ligne pendant le processus d'achat. Ce deuxième objectif traitera donc des conséquences de la TDL sur le consommateur.

Ces deux objectifs se décomposent chacun en plusieurs sous-objectifs.

Le premier objectif se décompose de la manière suivante. Nous rechercherons à savoir s'il existe des variables individuelles chez les consommateurs qui ont un potentiel impact sur leur éthicalité perçue dans un contexte de TDL. Dans ce premier objectif, nous chercherons à savoir si l'implication du consommateur, l'attachement à la marque, le consentement à payer ainsi que la sensibilité au prix du consommateur ont un impact sur l'éthicalité perçue du consommateur dans un cadre de tarification dynamique en ligne. Dans cette partie, nous tenterons, par exemple, d'obtenir des informations sur le potentiel impact modérateur du consentement à payer du consommateur sur les conséquences d'une tarification dynamique en ligne perçue comme non éthique.

Le deuxième objectif principal se décompose de la manière suivante. Nous rechercherons à avoir plus d'informations quant à la propension des consommateurs à émettre des avis positifs/négatifs concernant leur vendeur/marque sur la toile lorsque ces derniers sont confrontés à une tarification dynamique en ligne à la baisse ou à la hausse. Un autre sous-objectif sera de déterminer si un report d'achat ou un non achat sont des conséquences potentielles d'une tarification dynamique en ligne perçue comme non éthique. Ensuite, nous chercherons à savoir si la tarification dynamique en ligne, à la baisse ou à la hausse, a des conséquences sur la confiance (étudiée sous un angle tridimensionnel) que le consommateur

porte envers la marque et sur son éthicalité perçue. Dans cette partie, nous essayerons de constater le potentiel impact modérateur d'un bouche à oreille positif en ligne sur l'éthicalité perçue lors d'une TDL à la hausse.

Lors de cette pré-enquête, 15 à 20 répondants seront interrogés. En ce qui concerne ces répondants, il a été vérifié qu'ils avaient déjà procédé à des achats en ligne avant de leur demander de participer à cet entretien.

✚ Préambule à l'entretien

Bonjour Madame/ Mademoiselle/ Monsieur,

Je suis Hélène Durant, étudiante à l'UCL-Mons en deuxième master de sciences de gestion. Dans le cadre de mon mémoire et de mon master en marketing, je réalise des interviews qui visent à cerner le comportement d'achat des consommateurs en ligne.

Merci pour le temps et l'implication que vous m'accordez dans la réalisation de ce projet. Je vous garantis l'anonymat et la confidentialité de vos réponses et souhaite vous demander si cela ne pose pas de problème que vous soyez enregistré lors de cet entretien.

Avez-vous des questions avant de débiter notre discussion ?

✚ Questions à thèmes

Thème 1 : présentation du répondant

- Questions : Pouvez-vous vous présenter en quelques mots : votre âge, votre profession, statut familial ?
Qu'aimez-vous-faire dans la vie pendant votre temps libre ? (sport, animation ..)
- Situation familiale/professionnelle
- Parcours (études)
- Loisirs

Thème 2 : Le shopping

- Faites-vous du shopping ? Pour vous, que signifie faire du shopping ?
Aimez-vous cela ? Faites-vous du shopping régulièrement ? Combien de fois par mois faites-vous du shopping ?

- Si l'informant ne parle que de ses courses alimentaires : Faites-vous du shopping pour d'autres types de produits ?
- Pouvez-vous me dire où faites-vous vos achats en général ?

Si réponse = magasin physique : Qu'est-ce qui vous plait dans ces magasins ?
Avez-vous déjà pensé à effectuer ces achats autre part ? (en ligne) Pourquoi ?

Si réponse = achat en ligne : Le faites-vous parfois en magasin ?

Si oui → Que recherchez-vous dans ces magasins ?

Si non → Pourquoi ne pas les faire dans les magasins physiques ? Qu'est-ce qui vous plait dans cet univers en ligne par rapport aux magasins physiques ?

Thème 3 : L'achat en ligne

Nous allons maintenant nous intéresser aux achats que vous réalisez en ligne.

- Quels types d'achats faites-vous spécifiquement en ligne ? Pouvez-vous me raconter votre dernière expérience d'achat en ligne ?
Qu'avez-vous acheté ?
Pourquoi avez-vous fait cet achat ? Pour quelle occasion avez-vous réalisé cet achat ? (besoin)
Était-ce pour vous ou pour quelqu'un d'autre ? (besoin)
Avez-vous mis du temps pour faire cet achat ? Avez-vous consulté plusieurs sites ou catalogues avant d'effectuer votre achat ? (recherche d'informations)
Comment avez-vous décidé quel article acheter ? (alternatives)
Est-ce que le prix est un attribut important dans le choix des différentes options qui se présentent à vous ? Y faites-vous particulièrement attention ? (alternatives)
Était-ce une expérience positive ? (post-achat)
Que pensez-vous du service après-vente si vous avez dû y avoir recours ? (post-achat)
- Avez-vous toujours été satisfait des offres trouvées en ligne pour ce produit ?
Si expérience positive à la question précédente → Avez-vous déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ? Pouvez-vous me la décrire ?
Si expérience négative à la question précédente → Avez-vous déjà vécu une expérience d'achat en ligne positive ? Pouvez-vous me la décrire ?

Si non évoqué spontanément par l'informant : avez-vous déjà laissé des avis positifs/négatifs sur votre vendeur/marque suite à votre achat ? Pourquoi ?

- Vous sentez-vous en confiance lorsque vous faites vos achats en ligne ?
 - Quels facteurs vous mettent en confiance (ou non) ?
- Lorsque vous procédez à des achats en ligne, les marques vous laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui vous plaisent dans votre panier et de ne pas devoir les payer tout de suite. Avez-vous plutôt l'habitude de faire vos achats tout de suite ou de laisser ces achats dans votre panier quelque temps afin d'y réfléchir ?
- ⇒ Si le Informant a tendance à laisser ses articles dans son panier plusieurs jours : Avez-vous déjà remarqué des changements particuliers quand vous revenez vers ce panier ?
Si oui : lesquels ?

Thème 4 : La TDL à la baisse

Imaginons maintenant la situation suivante : vous avez laissé des articles lambda d'une marque lambda dans votre panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à vos achats mais lorsque vous voulez procéder à votre achat, vous remarquez que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros.

- Vous êtes-vous déjà retrouvé dans cette situation ?
- Que ressentez-vous lorsqu'une marque agit de la sorte ? Pourquoi ? Qu'est-ce que cette situation a changé pour vous ?
- Dans quelle mesure ce changement de prix influence votre comportement ? Pourquoi ? Continueriez-vous à réfléchir à cet achat ou valideriez-vous vos achats tout de suite ? Pourquoi ?
- Trouvez-vous que ce nouveau prix à la baisse est éthique/juste ? Pourquoi ?
- ⇒ Que signifie pour vous un prix juste ?
- Au regard de cette pratique, diriez-vous que cette marque est honnête ?
- Seriez-vous enclin à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ? Pourquoi ?
- Pourriez-vous dire qu'elle est digne de confiance ? Pourquoi ?
- ⇒ Que signifie pour vous une marque digne de confiance ?
- Dans cette situation, avez-vous l'impression que la marque prend en compte vos intérêts ?

- Seriez-vous prêt à écrire un commentaire positif sur la page facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ? Pourquoi ?
- Dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle vous êtes attaché et que vous achetez fréquemment ?
- Dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui vous intéresse et pour lequel vous avez un intérêt particulier ?

Thème 5 : La TDL à la hausse

Imaginons maintenant la situation inverse, vous avez laissé des articles lambda d'une marque lambda dans votre panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à vos achats mais lorsque vous voulez procéder à votre achat, vous remarquez que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros.

- Vous êtes-vous déjà retrouvé dans cette situation ?
- Que ressentez-vous lorsqu'une marque agit de la sorte ?
- Dans quelle mesure ce changement de prix influence votre comportement ? Continueriez-vous à réfléchir à cet achat ou valideriez-vous vos achats tout de suite en acceptant le nouveau prix ? (Si non acceptation du nouveau prix : seriez-vous prêt à payer ces articles s'ils revenaient à leurs prix initiaux ?)
- Trouvez-vous ce nouveau prix à la hausse éthique/juste ?

Que signifie pour vous un prix juste ?

- Seriez-vous enclin à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?
- Pourriez-vous dire qu'elle est digne de confiance ?

Que signifie pour vous une marque digne de confiance ?

- Dans cette situation, avez-vous l'impression que la marque prend en compte vos intérêts ?
- Au regard de cette pratique, diriez-vous que cette marque est honnête ?
- Seriez-vous prêt à écrire un commentaire positif sur la page facebook de cette marque ?
- Imaginons que vous ayez lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour

vous ? Continueriez-vous vos achats malgré que le prix des articles de votre panier soit un peu plus élevé qu'au départ ?

- Dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle vous êtes attaché et que vous achetez fréquemment ?
- Dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui vous intéresse et pour lequel vous avez un intérêt particulier ?

Thème 6 : Consentement à payer

Pouvez-vous me citer un produit que vous voudriez acheter en ligne ?

Combien seriez-vous prêt à payer pour ce produit ? Ex : 80 euros

Imaginez maintenant que vous trouvez ce produit en ligne au prix de 78 euros et que vous le mettiez dans votre panier. Vous le laissez quelques jours dans ce panier le temps de réfléchir à votre achat.

Situation 1

Vous revenez donc vers ce panier après quelques jours. Vous remarquez que le prix a augmenté. (prix augmente et devient supérieur au CAP)

X jours après : 82 euros

- ⇒ Dans quelle mesure ce changement de prix influence votre comportement ? Continueriez-vous à réfléchir à cet achat ou valideriez-vous vos achats tout de suite en acceptant le nouveau prix ?
- ⇒ Dans cette situation, diriez-vous que le nouveau prix est juste/injuste?

Situation 2

Vous revenez vers ce panier après quelques jours. Vous remarquez que le prix a augmenté. (prix augmente mais reste inférieur au CAP)

X jours après : 79 euros

- ⇒ Dans quelle mesure ce changement de prix influence votre comportement ? Continueriez-vous à réfléchir à cet achat ou valideriez-vous vos achats tout de suite en acceptant le nouveau prix ?

⇒ Dans cette situation, diriez-vous que le nouveau prix est juste/injuste?

Situation 3

Vous revenez vers ce panier après quelques jours. Vous remarquez que le prix a diminué. (prix diminue et reste inférieur au CAP)

X jour après : 74 euros

⇒ Dans quelle mesure ce changement de prix influence votre comportement ?
Continueriez-vous à réfléchir à cet achat ou valideriez-vous vos achats tout de suite en acceptant le nouveau prix ?

⇒ Dans cette situation, diriez-vous que le nouveau prix est juste/injuste?

Récapitulatif

- Si je vous suis bien, je peux résumer votre situation comme telle : ... (résumer les idées clés de l'entretien avec focus sur la TDL à la hausse/baisse).
- Etes-vous d'accord avec cela ?
- Désireriez-vous vous exprimer sur un aspect que j'aurais omis de vous présenter ?

Fin de l'entretien

L'entretien est maintenant terminé, merci pour votre participation et implication. Je vous rappelle que ces données resteront confidentielles.

Bonne journée et bonne continuation.

Annexe 2. Retranscription des informants de la pré-enquête

Informant 1 : Ludivine, 28 ans, infirmière. 16/06/2018

Enquêtrice : Merci beaucoup d'avoir accepté cet entretien et de me permettre de t'enregistrer. L'entretien est enregistré à partir de maintenant. Tes réponses resteront tout à fait confidentielles, c'est juste plus facile pour moi pour retranscrire notre entretien par après.

Nous nous connaissons un petit peu mais en quelques mots donc je suis Hélène Durant, étudiante à l'UCL-Mons en deuxième master de sciences de gestion. J'arrive enfin à la fin et dans le cadre de mon mémoire et je réalise des interviews qui visent à cerner le comportement d'achat des consommateurs en ligne.

Est-ce que tu as des questions avant que l'on commence ?

Informant : Pour le moment non, merci.

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Peux-tu te présenter en quelques mots ? Que fais-tu dans la vie ? Ta situation familiale ?

Informant : Je m'appelle Ludivine Delattre, j'ai 28 ans. Je suis infirmière depuis 3 ans maintenant. Je vis encore chez mes parents pour le moment mais je recherche activement mon premier petit chez moi. Ce n'est pas évident de se lancer pour la première fois.

Enquêtrice : Qu'aimes-tu faire dans la vie, pendant ton temps libre ?

Informant : J'ai une passion pour les chevaux. J'en possède un en demi-pension, il s'appelle Opale. Il me demande beaucoup de temps et d'attention. Je fais parfois des concours avec lui mais il s'est blessé dernièrement donc il a eu besoin d'un peu de repos donc j'ai du arrêter aussi un petit peu. Quand je ne m'occupe pas de lui j'aime regarder des tutoriels sur youtube.

Enquêtrice : Des tutoriels à quels sujets ?

Informant : Un peu cliché mais des tutoriels maquillages et mode des youtubeuses dont on entend beaucoup parler pour le moment.

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant ton temps libre, est-ce que tu fais parfois du shopping ?

Informant : Oui, j'en fais souvent même.

Enquêtrice : Pour toi, que signifie faire du shopping ?

Informant : Pour moi c'est directement lié à la mode. C'est un moment de détente que je fais parfois seule et parfois avec mes copines. Je le fais quand même plus souvent seule car je suis beaucoup de youtubeuses qui donnent des codes promos à utiliser sur différents sites internet en ligne.

Enquêtrice : C'est une activité que tu aimes alors ? Tu en fais régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : Oui j'adore ça ! Je dirais que j'en fais au moins trois à quatre fois par mois. C'est assez régulier donc, mon copain trouve que j'exagère un petit peu.

Enquêtrice : Tu me disais que tu utilises parfois les codes promos indiqués par différentes youtubeuses, tu fais donc principalement ton shopping en ligne ou il t'arrive de le faire autre part ?

Informant : Je le fais principalement en ligne. C'est rare quand je le fais en magasin sauf pendant les périodes spécifiques de soldes et encore .. je trouve ça plus simple. En deux clics, on peut trouver la couleur qu'on veut, la taille dont on a besoin, le type de produit que je cherche.. en les sélectionnant directement sur le site alors qu'en magasin il faut fouiller parfois pendant longtemps pour parfois ne pas trouver ce que l'on cherche.

Enquêtrice : C'est donc pour une raison de facilité et pour ces codes promos que tu préfères faire ton shopping en ligne ?

Informant : Oui, puis je trouve que pour l'univers de la mode, on trouve beaucoup plus de choses originales en ligne. J'ai l'impression de toujours voir les mêmes produits dans les vitrines des magasins. Puis, en ligne, je peux faire mon shopping quand je le souhaite aussi, qu'il soit 14 h ou 2 h du matin. Je peux sauvegarder un article sans qu'il ne soit pris par quelqu'un d'autre en l'enregistrant sur le site quoi que j'ai déjà attendu trop longtemps pour valider mon panier et le pull que je voulais a été en rupture de stock mais bon .. en magasin, il y a aussi beaucoup moins de tailles disponibles je trouve donc ça ne change rien, je préfère en ligne.

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Nous allons maintenant nous intéresser aux achats que tu réalises en ligne. Tu viens de m'expliquer que tu réalisais surtout des achats de vêtements en ligne mais est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience ? La dernière chose que tu as achetée ?

Informant : C'était un cadeau pour la fête de pères ! Pas de vêtements pour moi cette fois. Je m'y prends malheureusement toujours un peu en retard pour les cadeaux donc j'ai décidé de regarder ce qu'il y avait de beau et original sur internet à offrir à mon papa pour sa fête.

Enquêtrice : C'est toujours dur de trouver un cadeau ! Qu'est-ce que tu lui as choisi ?

Informant : Je lui ai trouvé un superbe sac avec écrit « pèrefect ». Il était vraiment content et je trouvais ça vraiment original cette inscription.

Enquêtrice : Tu me dis que c'était un cadeau de « dernière minute » mais est-ce que tu dirais que tu as mis du temps à trouver ce cadeau ? Tu as consulté beaucoup de sites avant de trouver ton bonheur ?

Informant : Pas vraiment, je pense en avoir consulté trois. Sur internet c'est vraiment facile de trouver très vite ce qu'on veut, surtout pour une fête assez commercialisée comme celle-là.

Enquêtrice : Comment as-tu fait ton choix parmi ces trois sites ? Qu'est-ce qui t'a décidée à choisir ce cadeau-là précisément ?

Informant : C'était le plus original à un prix abordable. En plus, les frais de livraison assuraient une livraison sous 24 h et comme j'étais en retard ..

Enquêtrice : Est-ce que le prix est un attribut important dans le choix des différentes options que tu as généralement ? Est-ce que tu y fais particulièrement attention ?

Informant : Oui assez, je n'ai pas un budget illimité et j'essaye d'économiser pas mal en vue de débiter ma propre vie avec mon propre chez moi, donc, j'essaye de faire attention.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette expérience était une expérience d'achat positive ?

Informant : oui. Le cadeau est arrivé en temps et en heure et il ressemblait à la photo sur le site donc j'étais ravie.

Enquêtrice : Tu n'as donc pas du avoir recours au service après-vente ?

Informant : Non du tout.

Enquêtrice : Tu viens de me décrire une expérience d'achat en ligne positive mais est-ce que tu as déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ? Si oui, est-ce que tu peux me la décrire ?

Informant : Sincèrement, j'ai beau réfléchir mais non. Je dois dire que j'ai toujours eu de la chance car je n'ai jamais reçu un produit défectueux et à chaque fois que j'ai effectué un retour car le vêtement ne me convenait pas ou ne m'allait pas, j'ai toujours été remboursée assez vite. En même temps, je m'arrange toujours pour commander sur des sites où je sais que je vais pouvoir renvoyer les produits gratuitement si jamais ils ne conviennent pas.

Enquêtrice : Tu n'as donc jamais laissé d'avis négatifs sur une marque ou un vendeur suite à un mécontentement ?

Informant : Non jamais ! J'ai juste une fois laissé un commentaire positif sur la page facebook d'un restaurant qui commençait à peine et où on avait déjà particulièrement bien mangé avec ma maman mais rien à voir avec l'univers de la mode.

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais dire que tu te sens en confiance quand tu réalises tes achats en ligne ?

Informant : N'ayant jamais eu d'expérience négative, je dirais que oui.

Enquêtrice : Quels facteurs te mettent en confiance ?

Informant : Le fait de pouvoir renvoyer gratuitement surtout, mais ça dépend le type de site. Quand ce sont des sites chinois, je ne fais pas du tout confiance car je sais qu'il est difficile de renvoyer les articles ou alors qu'on va devoir payer pour les renvoyer.

Enquêtrice : Lorsque tu fais des achats en ligne, les marques te laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui te plaisent dans ton panier et de ne pas devoir les payer tout de suite. Est-ce que tu as plutôt l'habitude de faire tes achats tout de suite ou de laisser ces achats dans ton panier quelque temps afin d'y réfléchir ?

Informant : Sincèrement ça dépend si j'ai un code promo ou non. Si j'ai un code promo, je fais souvent directement mon achat mais si je n'en n'ai pas encore, comme je sais qu'il y en a régulièrement, j'attends d'en avoir un car on peut faire pas mal d'économies avec ces codes promos. Dans ces cas-là, c'est un jeu de patience mais j'ai déjà fait deux semaines en laissant mes articles dans mon panier sur Asos sans les acheter. Sur Asos on peut laisser nos articles dans notre panier jusqu'à 60 jours !

Enquêtrice : Quand tu laisses tes articles dans ton panier, est-ce que tu as déjà remarqué des changements quand tu revenais voir ton panier pour valider ton achat plusieurs jours après ?

Informant : Non je ne pense pas.

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation suivante : tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier, comme tu fais parfois, pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu reviens quelques jours après, tu remarques que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros.

Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : malheureusement non jamais !

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Si ça m'arrivait, je suppose que je ressentirais de la joie ! Un euro d'économie, c'est toujours ça de pris !

Enquêtrice : Tu serais donc contente car tu ferais des économies ?

Informant : oui, tout à fait. C'est comme si la marque nous faisait un petit cadeau.

Enquêtrice : Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ?

Informant : Je pense que si je remarquais ça, je payerais tout de suite de peur que le prix ne redeviennent le même qu'avant. Enfin, ça dépendrait sûrement de si je trouve un autre code promo ou non.

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : Je pense que je le trouverais juste. Après tout, si j'avais mis ce produit dans mon panier avec son prix de base, c'est qu'il m'intéressait et que je trouvais le prix correct donc s'il a diminué, je le trouverais encore plus correct !

Enquêtrice : Que signifie pour toi un prix juste ?

Informant : Un prix qui n'est pas exorbitant par rapport à la qualité.

Enquêtrice : Au regard de cette pratique, dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Je pense oui ! En tout cas, elle ne me demande pas d'argent en plus donc je ne me poserais pas de questions sur sa potentielle malhonnêteté !

Enquêtrice : Serais-tu prête à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à ton entourage ? Pourquoi ?

Informant : Evidemment, si je peux économiser quelques euros, j'en ferais sûrement aussi profiter d'autres personnes.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette marque est digne de confiance ? Pourquoi ?

Informant : Oui, parce que si elle propose à ses clients de gagner de l'argent, elle pense à eux et pas forcément à son profit à elle.

Enquêtrice : C'est quoi pour toi une marque digne de confiance ?

Informant : Une marque avec laquelle je n'ai pas de problème. Qui m'envoie bien les produits affichés sur le site. Je pense que si les produits sur l'image du site correspondent aux produits qu'on reçoit réellement à la maison, on peut leur faire confiance.

Enquêtrice : Dans cette situation de diminution de prix quand tes produits sont dans ton panier, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : oui bien sûr !

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à écrire un commentaire positif sur la page facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ?

Informant : oui sûrement !

Enquêtrice : Pourquoi ?

Informant : Parce que ça permettrait à d'autres de découvrir une marque qui a l'air de s'intéresser au bien-être de ses clients.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle tu es attachée?

Informant : Mon comportement serait le même mais si je connaissais la marque je me dirais qu'elle fait ça peut être pour me récompenser de ma fidélité.

Enquêtrice : Dans ce cas tu penses que tu te dirais que le prix est encore plus juste car il est destiné à ta fidélité à la marque ?

Informant : Oui, je le prendrais pour moi.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Mon comportement serait toujours le même à part que je connaîtrais combien vaut normalement le produit qui m'intéresse donc je pourrais mieux dire si le prix que la marque propose est réellement intéressant par rapport aux autres sites ou non.

Enquêtrice : Tu veux dire par là que tu pourrais savoir si le nouveau prix est réellement intéressant ou non ?

Informant : Oui car parfois certains sites proposent une promotion énorme mais sur un prix surévalué donc la promotion paraît grande mais le prix du produit est exagéré au départ donc en réalité on ne gagne rien si on ne connaît pas la vraie valeur du produit au départ. Si je connais le produit, je vais pouvoir dire si ces quelques euros sont réellement intéressants ou non.

Enquêtrice : Et si tu constates qu'il ne s'agit pas réellement d'un prix intéressant comme tu viens de me l'expliquer, quelle serait ta réaction ? Tu trouverais toujours le prix juste ?

Informant : Si le prix est manipulé pour que j'aie l'impression qu'il est réduit alors que non, là je ne le trouverais pas juste et je n'achèterais pas.

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation inverse, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu veux procéder à ton achat, tu remarques que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros. Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Non jamais !

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Je ne serais pas contente du tout !

Enquêtrice : Comment ça influencerait ton comportement ?

Informant : Je pense que j'irais chercher mon article sur un autre site.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à payer ces articles s'ils revenaient à leurs prix initiaux ?

Informant : Si je ne trouve pas l'article sur un autre site et que j'en ai absolument besoin, je pense que oui. Si pas, non. Je me débrouillerais pour aller l'acheter ailleurs !

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves ce nouveau prix à la hausse éthique et juste ?

Informant : Non pas du tout.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à ton entourage ?

Informant : Non je ne la conseillerais pas.

Enquêtrice : Pourrais-tu dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : Non pas vraiment, on ne peut pas avoir confiance lorsque le prix change si facilement à la hausse.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : Non, plutôt les siens !

Enquêtrice : Dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Non je ne pense pas.

Enquêtrice : Serais-tu prête à écrire un commentaire positif sur la page facebook de cette marque ?

Informant : Non. Soit je n'écrirais rien et si je devais écrire quelque chose je pense que ça serait plutôt négatif que positif.

Enquêtrice : Imaginons que tu as lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour toi ? Est-ce que tu continuerais tes achats malgré que le prix des articles de ton panier soit un peu plus élevé qu'au départ ?

Informant : Si je voyais plusieurs avis positifs, je me dirais peut être que la marque n'a pas l'habitude d'être malhonnête avec ses clients et que cette augmentation de prix est due à autre chose comme une augmentation de leur coûts de production par exemple mais je resterais sceptique un petit peu.

Enquêtrice : Tu te dirais donc que le prix est justifié quelque part et que donc il est plus « juste » que ce qu'il ne paraît ?

Informant : oui voilà.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle tu es attachée et que tu achètes fréquemment ?

Informant : Ah si c'est ma marque préférée et que ça ne leur arrive pas souvent, ils seraient pardonnés !

Enquêtrice : Toujours dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si je te parle cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : là si c'est juste du produit dont j'ai besoin, je pense que j'irais le chercher ailleurs, surtout si je connais le produit. Généralement, quand le produit m'intéresse, je sais où je peux le trouver et au meilleur prix. Comme je m'intéresse au produit, je sais où le trouver à un meilleur prix. Je vais donc probablement trouver ce prix qui vient d'augmenter encore moins juste car je sais qu'ailleurs, il sera moins cher. A la limite, si je ne savais pas que je pouvais le trouver moins cher et ailleurs, ça passerait.

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Est-ce que tu peux maintenant me citer un produit que tu aimerais acheter en ligne de ces moments ci?

Informant : Des vêtements, mon copain me tuerait je pense car mon dressing va exploser mais j'ai vu une superbe combinaison pour l'été que j'aimerais acheter bientôt. Elle est déjà dans mon panier !

Enquêtrice : Combien serais-tu prête à payer pour cette combinaison ?

Informant : J'aurais été jusque 50 euros, les combinaisons généralement c'est un peu plus cher que les autres vêtements.

Enquêtrice : C'est vrai que c'est souvent à des prix plus élevés. Imagine maintenant que tu trouves cette combinaison en ligne au prix de 46 euros et que tu la mets dans ton panier. Tu l'y laisses quelques jours comme tu fais de temps en temps le temps de réfléchir à ton achat.

Tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté. Il est maintenant de 52 euros ! Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Qu'est-ce que tu ferais ?

Informant : Je ne l'achèterais pas car j'ai vu plein d'autres combinaisons à maximum 50 euros sur d'autres sites même si les motifs des autres combinaisons ne sont pas tout à fait identiques.

Enquêtrice : Tu continuerais tout de même à réfléchir à cet achat ou tu irais directement voir ailleurs et n'accepterais pas ce nouveau prix ?

Informant : Je pense que je laisserais l'article dans le panier au cas où le prix redescendrait mais je ne l'achèterais pas là et l'achèterais directement ailleurs si je trouve un meilleur prix.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Je pense qu'il est injuste car il augmente sans réelle justification.

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté mais plus faiblement. Il est maintenant à 48 euros. Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Quelle serait ta réaction dans ce cas-ci ?

Informant : Comme je suis prête à mettre jusque 50 euros pour ce genre de vêtement, je serais déjà moins frustrée mais je le serais quand même encore un peu. On ne sait toujours pas pourquoi cette augmentation de prix.

Enquêtrice : Cette fois, est-ce que tu continuerais à réfléchir à cet achat, est-ce que tu achèterais cette combinaison sur ce site en acceptant ce nouveau prix ou est-ce que tu irais de nouveau visiter d'autres sites pour voir si un meilleur prix te convient ?

Informant : Je pense que cette fois je payerais le prix, ce n'est pas pour deux euros, surtout que je suis prête à mettre 50 euros de base.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Je ne sais pas si on peut dire qu'il est injuste mais on ne sait toujours pas pourquoi cette augmentation de prix donc je reste sceptique. Ce n'est pas vraiment juste de faire augmenter le prix comme ça sans raison, même s'il s'agit de 2 euros.

Enquêtrice : Imaginons une dernière situation : Tu reviens vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. Il est maintenant de 44 euros. Cette fois, est-ce que tu continuerais à réfléchir à cet achat, est-ce que tu achèterais cette combinaison sur ce site en acceptant ce nouveau prix ou est-ce que tu irais de nouveau visiter d'autres sites pour voir si un meilleur prix te convient ?

Informant : Ah si on me propose une petite réduction de prix je pense que je l'achèterais tout de suite de peur que le prix redevienne à la « normale » par après.

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix te paraît juste/injuste?

Informant : Il me paraît plus juste que les situation précédente ça c'est sûr !

Enquêtrice : Si je te suis bien, je peux résumer ta situation comme telle : Tu as l'habitude de faire du shopping en ligne. Tu ne trouves pas que cette pratique d'augmentation des prix que font parfois les marques en ligne soit très juste et ça t'influencerait plutôt à soit à reporter ton achat afin d'attendre de voir si le prix diminue et revient au prix initial ou alors à ne pas faire cet achat en allant le chercher sur un autre site. Tu es d'accord avec ça ?

Informant : C'est tout à fait ça !

Enquêtrice : Est-ce que tu as quelque chose d'autre à me dire ou me raconter sur cet univers en ligne dont on n'aurait pas discuté ensemble?

Informant : Non je ne pense pas, merci.

Enquêtrice : Nous avons fini alors, merci beaucoup d'avoir accepté de venir répondre à mes différentes questions.

Informant 2 : Etienne «x», 57 ans, mentor chez DUO for a JOB. 18/06/2018

Informant : Te revoilà donc chez DUO Hélène ! Je suis sincèrement heureux pour toi, j'ai entendu que tu allais remplacer Alicia dès le mois de septembre ?

Enquêtrice : Oui c'est ça, merci beaucoup ! Je devais revenir en septembre mais comme Alicia est partie un peu plus tôt que prévu donc je vais être ici trois jours par semaine pendant le mois de juillet et août puis je commencerai un CDD de 6 mois dès le mois de septembre. Je suis très contente d'être de nouveau ici. Merci beaucoup d'avoir accepté cet entretien et de me permettre de vous enregistrer. L'entretien est enregistré à partir de maintenant mais vos réponses resteront tout à fait confidentielles, c'est juste plus facile pour moi pour retranscrire notre entretien par après. Nous avons déjà fait quelques entretiens ensemble mais les précédents étaient dans le cadre de DUO et je sais bien que vous n'aimez pas que votre nom de famille soit divulgué donc ne vous inquiétez pas, il restera entre nous. Comme vous le savez, je suis Hélène Durant, étudiante à l'UCL-Mons en deuxième master de sciences de gestion et dans le cadre de mon mémoire et je réalise des interviews qui visent à cerner le comportement d'achat des consommateurs en ligne.

Est-ce que vous avez des questions avant que l'on commence ?

Informant : Oui une petite, n'aie pas peur de me tutoyer. Je suis déjà assez vieux comme ça, n'en rajoutons pas une couche ! Je te l'ai déjà dit que tu étais chez DUO, n'aie pas peur de mon grand âge puis comme nous allons nous revoir chez DUO dans les mois qui arrivent, ça sera plus agréable tu ne trouves pas ?

Enquêtrice : Pas de soucis. Je vais essayer, merci beaucoup.

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Peux-tu te présenter en quelques mots ? Que fais-tu dans la vie ? Ta situation familiale ?

Informant : Je m'appelle Etienne X. Je suis mentor chez DUO for a JOB depuis 4 ans maintenant. J'ai déjà effectué 7 duos et ils ont pour la plupart trouvé un emploi après ça, j'en suis très content ! Je suis marié depuis bien longtemps maintenant, ça ne me rajeunit pas. Je suis maintenant retraité mais dans ma carrière j'ai travaillé en gestion tant dans des start-up que de plus grosses entreprises déjà bien lancées.

Enquêtrice : Qu'aimes-tu faire dans la vie, pendant ton temps libre ?

Informant : Et bien c'est un peu cliché mais je passe la plupart de mon temps libre chez DUO. Lorsque je suis devenu retraité, j'avais beaucoup trop de temps libre comparé à mon ancienne vie bien remplie d'un point de vue vie active. J'ai donc cherché une organisation où je pouvais aider avec mon vécu et mon expérience et j'ai fait la découverte de DUO for a JOB et je suis devenu mentor !

Enquêtrice : Tu fais d'autres activités en dehors de DUO for a JOB ?

Informant : Pas régulièrement mais avec ma femme on adore voyager et découvrir de nouvelles cultures. Chaque année on fait donc un grand voyage, ce qui prend du temps à organiser.

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant ton temps libre, est-ce que tu fais parfois du shopping ?

Informant : Oui, quelques fois mais surtout pour ma femme.

Enquêtrice : Pour toi, que signifie faire du shopping ?

Informant : Je dirais que c'est le fait d'acheter des choses pour se faire plaisir.

Enquêtrice : C'est une activité que tu aimes alors vu que tu associes ça au plaisir ?

Informant : Ce n'est pas une passion mais ça ne me dérange pas du tout de me balader pour faire du shopping.

Enquêtrice : Tu en fais régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : Tout seul presque jamais mais avec ma femme, on se balade dans les galeries au moins 2 à 3 fois par mois.

Enquêtrice : Tu me dis que tu aimes te balader pour faire du shopping, tu fais donc principalement en magasin ou il t'arrive de le faire également en ligne ?

Informant : Je le fais principalement en magasin. J'achète parfois des choses en ligne mais c'est souvent pour des produits plus spécifiques que je ne trouve pas en magasin.

Enquêtrice : Quels genres de produits spécifiques ?

Informant : Pour des vacances par exemple ou encore pour certains livres de collection. Quand nous faisons de longs voyages avec ma femme, j'aime bien trouver des livres pour prendre le temps de m'y plonger en vacances.

Enquêtrice : Quand tu me parles de vacances, tu veux dire que tu ne vas pas en agence pour organiser tes voyages mais que tu organises cela toi-même en prenant le vol, l'hôtel.. toi-même sur internet ?

Informant : Oui, c'est exactement ça.

Enquêtrice : Pourquoi tu n'éprouves pas l'envie de le faire pour les autres types de produits que tu achètes lorsque tu te balades avec ton épouse ?

Informant : Je trouve ça plus chouette de le faire en magasin, on rencontre des gens. Tout seul devant mon ordinateur je pense que je n'achèterais rien. Le contact humain se perd beaucoup je trouve ça triste.

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Nous allons maintenant nous intéresser aux achats que tu réalises en ligne. Tu viens de m'expliquer que tu réalisais surtout des achats pour des livres et tes vacances en ligne mais est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience ? La dernière chose que tu as achetée ?

Informant : La dernière fois c'était juste un livre car nous partons dans un mois à Bali. Je l'ai trouvé sur amazon, c'est là que j'achète mes livres généralement car ils sont livrés en 24h généralement et je trouve toujours ce dont j'ai besoin.

Enquêtrice : Comment tu choisis le site sur lequel tu vas acheter tes livres ? Tu compares plusieurs offres ou tu achètes toujours sur ce site ?

Informant : Je comparais avant mais j'ai été déçu plusieurs fois en allant sur d'autres sites donc maintenant je ne compare plus, dès que je trouve ce que je veux je le prends directement sur Amazon.

Enquêtrice : Tu as été déçu pour quelles raisons sur les autres sites ?

Informant : Généralement c'est par rapport aux prix et au temps de livraison. Je trouve toujours des prix plus intéressants sur Amazon et sur les autres sites il faut parfois deux semaines de temps de livraison. Je trouve ça très long.

Enquêtrice : Ton choix se fait donc par rapport au prix et au temps de livraison, c'est bien ça ? Est-ce que tu dirais donc que le prix est un élément important dans ton choix d'achat en ligne ?

Informant : oui j'y fait quand même assez attention. Je préfère mettre plus d'argent dans d'autres produits ou plutôt d'autres activités que des livres donc j'essaye de les acheter au meilleur prix.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette dernière expérience d'achat de livre était une expérience d'achat positive ?

Informant : oui. Le livre est arrivé en temps et en heure et il n'y avait même pas de frais de livraison pour l'avoir sous 24h.

Enquêtrice : Tu n'as donc pas dû avoir recours au service après-vente ?

Informant : Non du tout.

Enquêtrice : Est-ce que tu as exprimé ta satisfaction pour cette expérience d'achat en mettant un commentaire positif sur les réseaux sociaux ou sur le site du vendeur où tu as acheté ce livre ?

Informant : Non, j'admets que j'aurais pu mais ça ne m'est même pas venu à l'esprit.

Enquêtrice : Tu viens de me décrire une expérience d'achat en ligne positive mais tu me dis que tu as déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative sur d'autres sites. Est-ce que tu peux me la décrire ?

Informant : C'était pour un livre, une nouvelle fois mais pas pour moi. C'était pour l'achat d'un des livres universitaires de ma plus grande fille. J'avais trouvé un vendeur sur amazon qui me proposait un certain prix, je ne pourrais plus te dire le montant. Le prix était intéressant car le livre coûtait assez cher en boutique. Ma fille fait des études de psychologie et elle avait besoin d'un gros livre de neuropsychologie. Il coûtait presque 100 euros en magasin à lui seul. J'ai envoyé le lien à ma fille et ai enregistré le livre car le prix était inférieur à 100 euros mais elle m'a sonné quelques jours plus tard pour me dire que le prix n'était pas si intéressant. En fait le

vendeur avait changé son prix apparemment et avec les frais de livraison, ça revenait à 100 euros donc ça revenait au même.

Enquêtrice : Qu'est-ce que vous avez fait alors ? Vous l'avez acheté en boutique ?

Informant : Oui on a fini par l'acheter en magasin et j'ai demandé en commentaire au vendeur comment cela se faisait que le prix avait changé mais il ne m'a jamais répondu.

Enquêtrice : Et s'il t'avait répondu et donné une explication valable sur ce changement soudain de prix, est-ce que ça aurait changé quelque chose pour toi ? Tu aurais pu accepter cette augmentation de prix ?

Informant : Je ne pense pas, la différence était bien trop grande pour qu'il puisse la justifier correctement. Je pense que s'il s'était justifié, sa justification aurait été fausse pour que j'accepte le nouveau prix.

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais dire que tu te sens en confiance quand tu réalises tes achats en ligne ?

Informant : oui mais pas autant qu'en magasin.

Enquêtrice : Tu pourrais m'expliquer pourquoi ?

Informant : En magasin, j'ai l'impression que je ne risque rien quand je paye mes achats. En ligne, j'ai toujours peur de mal enregistrer ma carte et que le paiement ne se fasse pas ou se fasse mal.

Enquêtrice : Quels facteurs te mettent en confiance ?

Informant : Généralement quand je vois qu'on me demande plusieurs fois mes codes je suis rassuré. Je n'enregistre jamais ma carte pour savoir le faire en deux clics. Je trouve ça dangereux.

Enquêtrice : Lorsque tu fais des achats en ligne, les marques te laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui te plaisent dans ton panier et de ne pas devoir les payer tout de suite. Est-ce que tu as plutôt l'habitude de faire tes achats tout de suite ou de laisser ces achats dans ton panier quelque temps afin d'y réfléchir ?

Informant : Je laisse rarement mes achats dans mon panier si c'est pour moi. Quand je l'enregistre c'est pour me souvenir d'une information pour quelqu'un d'autre, comme dans le

cas du livre pour les cours de ma fille aînée. C'était pour ne pas perdre le produit et savoir le retrouver tout de suite pour pouvoir le lui proposer et lui envoyer.

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : Donc généralement tu ne le fais pas mais imaginons maintenant la situation suivante, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier, pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu reviens quelques jours après, tu remarques que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros.

Est-ce que tu t'es déjà retrouvé dans cette situation ?

Informant : non

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Tout le monde est toujours heureux dans ce cas non ? Tu peux me renseigner des sites qui le font, je t'en serais vraiment reconnaissant (rires).

Enquêtrice : Tu serais donc content car tu ferais des économies ?

Informant : oui c'est toujours intéressant.

Enquêtrice : Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ?

Informant : Je pense que si un vendeur en ligne me faisait ce genre de cadeau j'achèterais directement le produit que je veux chez lui.

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : ça dépend du montant du prix car si le prix est exorbitant de base, je ne le trouverais pas juste même s'il a diminué.

Enquêtrice : Que signifie pour toi un prix juste ?

Informant : Un prix qui permet à l'entreprise de faire du profit sans « manger » tout le surplus du consommateur, n'est-ce pas ? Excuse moi, le vocabulaire de l'ancien gestionnaire que je suis prend encore parfois le dessus.

Enquêtrice : Au regard de cette pratique, dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : C'est difficile à dire comme ça mais en tout cas ça semble déjà plus honnête de baisser le prix que de l'augmenter.

Enquêtrice : Serais-tu prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à ton entourage ? Pourquoi ?

Informant : Oui, surtout si elle procède à cette pratique régulièrement. C'est toujours agréable si on peut gagner quelques sous.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette marque est digne de confiance ? Pourquoi ?

Informant : Si on regarde uniquement ce critère de pratique de prix je dirais que oui car elle essaye de prendre en compte l'intérêt de ses clients.

Enquêtrice : C'est quoi pour toi une marque digne de confiance ?

Informant : Une marque qui est transparente sur ses pratiques de prix et de production. Par exemple une marque qui se dit respectueuse de l'environnement doit être transparente sur ses pratiques de production pour qu'on puisse vérifier qu'elle respecte effectivement ses engagements.

Enquêtrice : Dans cette situation de diminution de prix quand tes produits sont dans ton panier, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : oui car elle pourrait laisser le prix initialement prévu et se faire un profit marginal non négligeable.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à écrire un commentaire positif sur la page facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ?

Informant : oui pourquoi pas.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle tu es attaché?

Informant : Mon comportement ne changerait pas, je réagis de la même manière.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Il serait le même également.

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation inverse, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu veux procéder à ton achat, tu remarques que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros. Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Un peu oui, même si le livre n'était pas pour moi et que ce n'est pas moi qui ai constaté l'augmentation de prix mais ma fille, ça m'est arrivé pour la situation que je t'ai décrite juste avant.

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Je n'étais pas ravi et j'étais dans l'incompréhension surtout.

Enquêtrice : ça t'a donc influencé à ne pas acheter le livre c'est bien ça ?

Informant : oui, enfin à aller l'acheter ailleurs surtout

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prêt à payer ces articles s'ils revenaient à leurs prix initiaux ?

Informant : Pour la situation avec le livre de neuropsychologie oui car le prix de base était réellement intéressant !

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves ce nouveau prix à la hausse éthique et juste ?

Informant : Non pas vraiment.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?

Informant : Non.

Enquêtrice : Pourrais-tu dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : Non car on dirait qu'elle change de position et que ce changement de position est négatif pour le consommateur mais positif pour la marque. Elle pense donc uniquement à son intérêt.

Enquêtrice : Dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Non plus.

Enquêtrice : Serais-tu prêt à écrire un commentaire positif sur la page facebook de cette marque ?

Informant : Non, j'avais d'ailleurs posé une question au vendeur en question concernant le livre de neuro en exprimant mon mécontentement mais il n'y a jamais eu de suite.

Enquêtrice : Imaginons que tu as lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour toi ? Est-ce que tu continuerais tes achats malgré que le prix des articles de ton panier soit un peu plus élevé qu'au départ ?

Informant : Je me demanderais d'abord si ces commentaires sont réels car à l'heure actuelle certaines entreprises font en sorte que ces commentaires positifs viennent d'elle-même pour avoir un impact positif sur les consommateurs. S'ils s'avèrent réels alors là je me dirais que la marque ne pense pas à mal en effectuant cette pratique. Si c'était le cas, elle n'aurait pas autant de commentaires positifs.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle tu es attaché et que tu achètes fréquemment ?

Informant : Je n'ai pas réellement de marque préférée je dois dire mais je vois bien que ma femme se dirige toujours vers les mêmes magasins et à totalement confiance en eux. Je pense à elle en Informant à ta question et je pense que ma femme te répondrait que pour quelques euros et venant de se marque préférée, ça ne changerait rien pour elle.

Enquêtrice : Toujours dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si je te parle cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier comme par exemple tes livres ?

Informant : Pour mes livres, je n'ai pas la prétention de te dire que je connais tout l'univers de la littérature mais je m'y connais pas mal. Je dirais donc que je sais où aller les chercher au meilleur prix et en trouvant la meilleure qualité. Je pense donc que j'irais le chercher ailleurs si le prix augmentait trop sévèrement.

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Est-ce que tu peux maintenant me citer un produit que tu aimerais acheter en ligne de ces moments ci ?

Informant : Un livre, encore une fois ! Je recherche un livre sur l'histoire de Bali, notre prochain voyage.

Enquêtrice : Combien serais-tu prêt à payer pour ce livre ?

Informant : 30 euros je dirais

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu trouves ce livre sur un site au prix de 27 euros et que tu le mets dans ton panier. Tu l'y laisses quelques jours le temps de réfléchir à ton achat. Tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté. Il est maintenant de 32 euros ! Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Qu'est-ce que tu ferais ?

Informant : Je ne l'achèterais pas je pense.

Enquêtrice : Tu continuerais tout de même à réfléchir à cet achat ou tu irais directement voir ailleurs et n'accepterais pas ce nouveau prix ?

Informant : Je n'y réfléchirais plus je pense et irais faire mon achat ailleurs.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Je le trouve injuste car c'est tout de même une augmentation de 5 euros, ce n'est pas rien ! Tu n'y penses pas toi car tu es jeune en comparaison au vieil homme que je suis mais si tu convertis 5 euros en francs, je peux t'assurer que ça fait une grande différence.

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté mais plus faiblement. Il est maintenant à 29 euros. Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Quelle serait ta réaction dans ce cas-ci ?

Informant : Je pense que je ne passerais pas aussi facilement à quelque chose d'autre si le prix est maximum à 30 euros. Je ne l'achèterais pas immédiatement car le prix a quand même augmenté mais dans tous les cas j'y réfléchirais.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : C'est toujours un peu injuste je trouve cette augmentation

Enquêtrice : Imaginons une dernière situation : Tu reviens vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. Il est maintenant de 24 euros. Cette fois, est-ce que tu continuerais à réfléchir à cet achat, est-ce que tu achèterais ce livre sur ce site en acceptant ce nouveau prix ou est-ce que tu irais de nouveau visiter d'autres sites pour voir si un meilleur prix te convient ?

Informant : Si on parle de sous à payer en moins alors là je choisirais de l'acheter sur ce site, si les autres sites ne font pas de même.

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix te paraît juste/injuste?

Informant : Celui-ci oui.

Enquêtrice : Si je te suis bien, je peux résumer ta situation comme la suivante : Tu as l'habitude de faire du shopping en te baladant avec ton épouse mais plus rarement en ligne mis à part pour des produits bien précis comme tes livres. Tu ne trouves pas que cette pratique d'augmentation des prix que font parfois les marques en ligne soit très juste et ça t'influencerait plutôt à soit à reporter ton achat et même à acheter ton produit ailleurs dans certains cas. Tu es d'accord avec ça ?

Informant : C'est bien ça.

Enquêtrice : Est-ce que tu as quelque chose d'autre à me dire ou me raconter sur cet univers en ligne dont on n'aurait pas discuté ensemble?

Informant : Non pas du tout, comme d'habitude, si quelque chose me revient je te fais un mail sur ton adresse de DUO.

Enquêtrice : Nous en avons fini alors. Merci pour ta participation.

Informant 3 : Charline, 25 ans, assistance sociale CPAS Charleroi

Enquêtrice : Alors est-ce que ça enregistre ? Oui ça a commencé c'est parfait ! Donc merci beaucoup d'être venue de Charleroi ! ça enregistre à partir de maintenant mais tes réponses resteront confidentielles, je t'enregistre pour avoir plus facile à retranscrire ton interview .. tu connais les règles du mémoire !

Je fais cette étude dans le cadre de ma deuxième master et dans le cadre de mon mémoire. Je réalise des interviews qui visent à cerner le comportement d'achat des consommateurs en ligne.

Est-ce que tu as des questions avant que l'on commence ?

Informant : Pour le moment non.

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Peux-tu te présenter en quelques mots ?

Informant : Je m'appelle Charline, ça dépendra de la suite de tes questions mais je préfère ne pas dire mon nom de famille si je dois parler plus en détails de mon métier par après. Je viens d'avoir 25 ans. Je travaille comme assistante sociale depuis 2 ans. Je vis encore chez mes parents.. On y est trop bien donc je reste encore un petit peu !

Enquêtrice : Qu'est-ce que tu aimes faire de ton temps libre ?

Informant : Je sors beaucoup, je profite un peu tant que je n'ai pas encore de grosses obligations comme un mari par exemple ou des enfants !

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant ce temps libre, est-ce que tu fais parfois du shopping ?

Informant : Oui, trop souvent !

Enquêtrice : Pour toi, que signifie faire du shopping ?

Informant : Prendre du bon temps, prendre soin de soi et se faire plaisir surtout ! On a que le bien que l'on se donne non ?

Enquêtrice : Je suis tout à fait d'accord ! Tu en fais régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : J'en fais régulièrement depuis que je travaille, je dirais au moins une fois toutes les deux semaines et ici ça va bientôt être les soldes donc on va bientôt passer à une fois par semaine !

Enquêtrice : Où le fais-tu et qu'achètes tu comme produit généralement ?

Informant : Dans de grands centres commerciaux comme les grands prés ou je vais parfois en France comme Auchan ou Charleroi aussi. On a le Rive Gauche maintenant !

Enquêtrice : Tu fais toujours ton shopping en magasin alors ?

Informant : Ah non pas du tout, je fais autant de shopping en ligne que en magasin. Les deux ne me dérangent absolument pas.

Enquêtrice : Qu'est-ce qui te plaît dans ton shopping en ligne ?

Informant : La facilité ! Je peux faire mon shopping et trouver les meilleures offres en pyjama dans mon lit !

Enquêtrice : Et en magasin ?

Informant : En magasin c'est plus par plaisir de sortir entre copine. C'est notre activité de la semaine !

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Je vois, et quand tu fais du shopping en ligne, quels types d'achat fais-tu ?

Informant : Un peu de tout, des vêtements, ou des chaussures parfois du maquillage ou des babioles comme les gobelets pour boire trop mignons des youtubeuses, j'en suis fana !

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais m'expliquer la dernière commande que tu as passée en ligne ?

Informant : Alors c'était il y a deux semaines si je compte bien. Avec mes vacances je ne sais plus comment je vis et je ne sais plus quel jour on est ! J'ai fait une commande sur le site missguided car pendant 24 h il y avait 50% sur tout le site !

Enquêtrice : Ce sont des vêtements sur ce site ?

Informant : ah oui j'ai oublié de préciser.

Enquêtrice : Comment as-tu décidé du site sur lequel tu allais acheter ? Tu as comparé plusieurs sites ?

Informant : Non pas vraiment, j'ai surtout profité des 50%. C'est clairement ça qui m'a incitée à passer commande.

Enquêtrice : Tu dirais donc que le prix est un attribut important pour toi ?

Informant : oui quand même.

Enquêtrice : Et en temps normal quand il n'y a pas d'offre spéciale comme ces 50% sur tout le site, tu as tendance à comparer plusieurs sites avant de faire ton choix ou pas du tout ?

Informant : Oui, d'habitude je le fais. Non seulement pour trouver le meilleur prix mais aussi parce que j'aime bien passer mon temps à regarder ce qu'il y a à gauche ou à droite, c'est comme ça qu'on déniche de belles pièces je trouve !

Enquêtrice : Tu dirais que cette expérience était une expérience d'achat positive si tu n'as pas eu de souci particulier ?

Informant : oui c'était positif, tout s'est bien passé.

Enquêtrice : Tu as toujours été satisfaite des offres trouvées en ligne pour ce produit ?

Informant : Oui bien que je commande rarement sur ce site, ça devait être la troisième ou quatrième fois je pense.

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ? Si oui, est-ce que tu peux me la décrire ?

Informant : Oui, une fois, j'ai commandé sur aliexpress et je n'ai tout simplement jamais reçu mon colis !

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà laissé un commentaire positif ou négatif sur un réseau social d'une marque ?

Informant : Oui les deux, quand je suis contente je le dis et que je ne suis pas contente, je le dis aussi !

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais dire que tu te sens en confiance quand tu réalises tes achats en ligne ?

Informant : Oui généralement oui enfin .. maintenant quand je commande sur aliexpress je ne suis plus en confiance mais sur les autres site oui, surtout si j'ai déjà commandé et que ça s'est bien passé.

Enquêtrice : Lorsque tu fais des achats en ligne, les marques te laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui te plaisent dans ton panier et de ne pas devoir les payer tout de suite. Est-ce que tu as plutôt l'habitude de faire tes achats tout de suite ou de laisser ces achats dans ton panier pour d'y réfléchir ?

Informant : Je mets trop souvent plein d'achat dans mon panier puis un jour mon portefeuille m'en veut beaucoup car je valide et achète mon panier en entier !

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà remarqué quelque chose de particulier quand tu laisses tes articles dans ton panier ?

Informant : non

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : Je connais ça aussi ! Je vais te proposer une mise en situation maintenant. Imaginons que tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu reviens quelques jours après, tu remarques que le prix a légèrement changé. Il a diminué !

Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : oui ! Ah c'est ça que tu entendais pas « est-ce que tu as déjà remarqué quelque chose quand je laisse mes articles dans mon panier longtemps ? » c'est vrai que je n'avais pas pensé à ça directement.

Enquêtrice : Pas de souci ! Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : ça dépend mais si ce n'est pas une grosse promo je suis un peu indifférente et je continue mon shopping.

Enquêtrice : Si par contre il s'agit d'une grosse diminution du prix, là ton comportement changerait ?

Informant : Oui là j'achèterais immédiatement comme sur le site Missguided.

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : Oui car il m'offre un avantage à moi.

Enquêtrice : Que signifie pour toi un prix juste ?

Informant : Un prix pas trop élevé par rapport à ce que le produit propose.

Enquêtrice : Au regard de cette pratique, dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : oui je ne comprends pas pourquoi ça ne serait pas honnête de sa part.

Enquêtrice : Serais-tu prête à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à ton entourage ?

Informant : Je ne sais pas dire comme ça juste avec ces informations-là.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette marque est digne de confiance ? Pourquoi ?

Informant : Oui encore une fois je ne vois pas pourquoi elle ne le serait pas. Elle n'a pas essayé de me désavantager.

Enquêtrice : C'est quoi pour toi une marque digne de confiance ?

Informant : Une marque qui prend en compte mes intérêts.

Enquêtrice : Tu dirais donc qu'une partie qui agit comme ça prend en compte tes intérêts ?

Informant : oui

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à écrire un commentaire positif sur la page facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ?

Informant : Rien qu'avec ces informations là je ne sais pas car je ne sais pas la qualité des produits qu'elle propose.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle tu es attachée?

Informant : Non ça ne changerait rien pour moi.

Enquêtrice : Et si on parlait cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ? ça changerait quelque chose pour toi ?

Informant : non plus !

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Je vais te proposer maintenant une autre mise en situation ! Imaginons maintenant la situation inverse, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu veux acheter tes produits, tu remarques que le prix a légèrement changé à la hausse cette fois de quelques euros. Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Non

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Alors là pas contente quoi !

Enquêtrice : Comment ça influencerait ton comportement?

Informant : Je n'achèterais pas tout de suite avec l'espoir qu'il y ait une promo.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à payer ces articles s'ils revenaient à leurs prix initiaux ?

Informant : oui

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves ce nouveau prix à la hausse éthique et juste ?

Informant : non du tout

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?

Informant : pas du tout et cette fois pas besoin de savoir si elle propose des produits de qualité ou non !

Enquêtrice : Pourrais-tu dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : non plus

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : non

Enquêtrice : Dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : non du tout

Enquêtrice : Serais-tu prête à écrire un commentaire positif sur la page facebook de cette marque ?

Informant : non plutôt négatif. Avec ce genre de comportement, j'ai plutôt l'impression qu'on se fout de moi et quand je ne suis pas contente, on peut compter sur moi pour le dire !

Enquêtrice : Imaginons que tu as lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour toi ?

Informant : Bah là je me dirais que c'est quand même bizarre que les autres soient aussi ravis de cette marque et je me dirais qu'elle doit être exceptionnelle pour que les autres passent au-dessus de ça donc je pourrais peut-être tenter l'expérience une fois si je n'ai jamais commandé sur ce site mais.. elle ne va pas me faire le coup 10 fois !

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle tu es attachée et que tu achètes fréquemment ?

Informant : non ça ne changerait toujours rien

Enquêtrice : et si je te parle cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : non non je réagirais toujours de la même manière

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Est-ce que tu peux me citer un produit que tu as envie d'acheter en ligne pour le moment?

Informant : J'ai repéré une de ces robes sur asos mais elle coûte un rein donc j'essaie d'attendre de voir si elle ne passe pas en solde dans deux semaines !

Enquêtrice : Combien tu serais prête à mettre pour cette robe ?

Informant : Comme elle est déjà à 150 euros je ne vais pas exagérer, je dirais 120 max !

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu trouves cette robe sur asos au prix de 115 euros et que tu les mets dans ton panier. Tu l'y laisses quelques jours le temps de réfléchir à ton achat.

Tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix n'est plus le même et a augmenté. Il est maintenant de 122 euros ! Qu'est-ce que tu ferais ?

Informant : Je ne l'achèterais pas je crois car je trouve déjà le prix excessif de base et je me dirais que si la robe a été à 115 pendant un moment, elle reviendra peut être à 115 après.

Enquêtrice : Tu continuerais tout de même à réfléchir à cet achat ?

Informant : Non, je ne l'achèterais pas si elle reste à 122.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Non pas vraiment, pourquoi augmenter comme ça ?

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté mais plus faiblement. La robe est maintenant à 118 euros. Quelle serait ta réaction dans ce cas-ci ?

Informant : J'aurais toujours le même raisonnement. Je ne l'achèterais pas vu qu'elle a déjà été à 115, j'attendrais qu'elle y retourne.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : toujours pas

Enquêtrice : Je vais te proposer une dernière situation : Tu reviens vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. La robe est maintenant à 110 euros. Cette fois, comment réagirais-tu ?

Informant : Ah cette fois, j'achète ! J'ai trop regardé danse avec les stars je pense (rires).

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix te paraît juste/injuste?

Informant : oui.

Enquêtrice : Merci pour tes réponses, on en a fini avec toutes mes questions. Si je peux résumer ta situation : Tu achètes souvent en ligne mais tu fais aussi ton shopping en magasin. Lorsque le prix augmente alors que les articles sont dans ton panier tu trouves ça injuste et ça te ferait renoncer à ton achat. Tu es sensible au prix et une baisse du prix suffisante t'inciterait plutôt à procéder à ton achat immédiatement. C'est bien ça ?

Informant : oui

Enquêtrice : Est-ce que tu as des questions maintenant que nous avons terminé ?

Informant : Non toujours pas ! En tout cas sympa comme sujet de mémoire, si tu savais ce que j'ai dû analyser moi !

Informant 4 : Jeanne, 18 ans, étudiante

Enquêtrice : Bonjour Jeanne. L'entretien est enregistré à partir de maintenant. Tes réponses resteront tout à fait confidentielles, je t'enregistre juste pour une question de facilité en vue de retranscrire tes réponses.

Je fais cette étude dans le cadre de ma deuxième master de sciences de gestion et dans le cadre de mon mémoire. Je réalise donc des interviews qui visent à cerner le comportement d'achat des consommateurs en ligne.

Est-ce que tu as des questions avant que l'on commence ?

Informant : Non.

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Peux-tu te présenter en quelques mots ?

Informant : Je m'appelle Jeanne. J'ai 18 ans, je suis étudiante en fin de secondaires. Je vis toujours chez mes parents, mon papa plus précisément car mes parents sont divorcés et voilà.

Enquêtrice : Qu'est-ce que tu aimes-tu faire dans la vie, pendant ton temps libre ?

Informant : J'adore dessiner. Je fais des études en option art donc je passe beaucoup de temps à dessiner. J'aime aussi écouter de la musique et faire du shopping. Tu m'as tout appris niveau vêtement et shopping !

Enquêtrice : Je suis une bonne grande sœur, je t'ai toujours laissé te servir dans ma garde-robe !
(rire)

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant ton temps libre, tu fais donc parfois du shopping ?

Informant : Oui avec mes amis ou sur internet ça dépend.

Enquêtrice : Pour toi, que signifie faire du shopping ?

Informant : Pour moi le shopping ça ressemble à un changement où on peut devenir qui on veut en fonction de notre humeur du moment.

Enquêtrice : Tu en fais régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : Pas si souvent. Ça dépend quand j'ai de l'argent de poche ou pas. Je dirais maximum une fois par mois. En fait, j'en fait à mon anniversaire, Noël, Pâques, Saint Nicolas, carnaval et à mes bulletins, les moments où je reçois des dringailles !

Enquêtrice : ça fait tout de même une paire de fois sur l'année alors ! Bien que tu fasses rarement du shopping comme tu dis, quand tu en fais, où le fais-tu ?

Informant : Pimkie , H&M et parfois en ligne

Enquêtrice : Tu achètes donc parfois dans les magasins physiques et parfois en ligne pour faire du shopping. Quand tu achètes en magasin, qu'est ce qui te plaît ?

Informant : Ce qui me plaît en magasin c'est que je suis avec mes copines et je peux directement toucher les vêtements et les essayer tout de suite. J'ai déjà essayé de faire des achats en ligne, quand mon papa ou mes sœurs font des commandes mais je préfère quand même directement voir le vêtement. Parfois on est déçu quand on achète le vêtement en ligne car il ne ressemble

pas du tout à la photo sur le site.. ou alors le mannequin le porte beaucoup mieux que nous car .. qu'on se le dise, je n'ai pas le corps des mannequins sur internet (rires)!

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Nous allons maintenant nous intéresser aux achats que tu réalises en ligne. Est-ce que tu pourrais m'expliquer la dernière commande que tu as passée en ligne ?

Informant : La dernière fois c'était avec notre sœur, Mathilde, pour des vêtements d'été et en général tout s'est bien passé. Le seul problème que je retrouve c'est généralement que je ne m'attends pas à la matière du tissu. Je n'avais presque plus de vêtements pour l'été dans ma garde-robe. J'ai un traitement pour la thyroïde qui m'a fait prendre malheureusement quelques kilos donc je devais me racheter quelques trucs.

Enquêtrice : Est-ce que tu as consulté beaucoup de sites avant de trouver ton bonheur ?

Informant : Non car je commande toujours sur les mêmes sites, là où j'ai l'habitude.

Enquêtrice : Comment as-tu fait ton choix parmi tous ces sites ? Qu'est-ce qui t'a décidé à choisir ce choix-là précisément ?

Informant : J'ai choisi en fonction de si j'aime le vêtement ou pas comme si j'étais en magasin.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que le prix est un attribut important pour toi ?

Informant : Un attribut ?

Enquêtrice : Un attribut c'est un des critères que tu trouves important ou non dans ton choix d'achat. Est-ce que tu regardes particulièrement au prix quand tu achètes quelque chose ou alors du moment que ça te plaît, tu ne fais pas attention au prix, tu l'achètes sans y penser ?

Informant : Le prix est important pour moi. Plus il est bas, mieux c'est.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette expérience était une expérience d'achat positive ?

Informant : oui.

Enquêtrice : Tu n'as donc pas dû avoir recours au service après-vente ?

Informant : Non.

Enquêtrice : Tu as toujours été satisfaite des offres trouvées en ligne pour ce produit ?

Informant : Oui toujours.

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ? Si oui, est-ce que tu peux me la décrire ?

Informant : Je n'ai jamais vraiment connu d'expérience négative en ligne car on peut renvoyer les vêtements qui ne vont pas et être dans la plupart des cas remboursé.

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà laissé un commentaire positif ou négatif sur un réseau social d'une marque ?

Informant : Non jamais, je n'y ai même jamais pensé.

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais dire que tu te sens en confiance quand tu réalises tes achats en ligne ?

Informant : Oui car je fais toujours mes achats sur les mêmes sites donc je sais qu'il n'y aura pas de problème car je sais comment faire.

Enquêtrice : Quels facteurs te mettent en confiance ?

Informant : Ma connaissance avec le site je pense.

Enquêtrice : Tu veux dire par là ta familiarité avec le site ?

Informant : oui voilà, je ne trouvais pas le mot.

Enquêtrice : Lorsque tu fais des achats en ligne, les marques te laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui te plaisent dans ton panier et de ne pas devoir les payer tout de suite. Est-ce que tu as plutôt l'habitude de faire tes achats tout de suite ou de laisser ces achats dans ton panier quelque temps afin d'y réfléchir ?

Informant : Je laisse toujours mes achats dans mon panier et j'attends pour réfléchir si ça en vaut la peine.

Enquêtrice : Quand tu laisses tes articles dans ton panier, est-ce que tu as déjà remarqué des changements quand tu revenais voir ton panier pour valider ton achats plusieurs jours après ?

Informant : Non pas vraiment. Parfois je reçois un mail du site qui me dit qu'il serait temps de valider mes achats car ils sont bientôt épuisés mais c'est tout.

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation suivante, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier, comme tu fais parfois, pendant quelques jours le temps de

réfléchir à tes achats mais lorsque tu reviens quelques jours après, tu remarques que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros.

Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Ah oui, une fois.

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Je ne trouve pas ça vraiment juste car ça nous incite encore plus à acheter vu que le prix de l'article a diminué.

Enquêtrice : Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ?

Informant : Je ne validerais pas mes achats tout de suite. Ils ne m'auront pas !

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : Je ne le trouve pas juste même s'il a diminué car ça nous incite à acheter des choses dont on a pas forcément besoin et surtout plus de choses.

Enquêtrice : Que signifie pour toi un prix juste ?

Informant : Simplement un bon rapport qualité-prix.

Enquêtrice : Au regard de cette pratique, dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Il n'y a rien de malhonnête là-dedans je pense. Son but est de vendre, je comprends qu'elle essaye d'attendrir ses clients.

Enquêtrice : Serais-tu prête à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à ton entourage ? Pourquoi ?

Informant : Oui si les vêtements sont de bonne qualité je ne vois pas pourquoi ça serait un problème.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette marque est digne de confiance ? Pourquoi ?

Informant : Bof car son but est de vendre, il faut toujours faire attention.

Enquêtrice : C'est quoi pour toi une marque digne de confiance ?

Informant : Une marque qui pense à nous et pas juste à elle et son argent.

Enquêtrice : Dans cette situation de diminution de prix quand tes produits sont dans ton panier, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : Un peu mais derrière elle sert certainement ses intérêts aussi. Je ne suis pas dupe.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à écrire un commentaire positif sur la page facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ?

Informant : Non car je n'en fais jamais.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle tu es attachée?

Informant : ça serait différent car dans ce cas-ci je lui ferais confiance. Je ne me demanderais pas ce qu'elle cache derrière.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Si je le produit m'intéresse vraiment, je l'achèterais car ce ne serait pas un achat inutile.

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation inverse, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu veux procéder à ton achat, tu remarques que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros. Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Non

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Je serais déçue.

Enquêtrice : Comment ça influencerait ton comportement?

Informant : Je n'achèterais pas sur ce site.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à payer ces articles s'ils revenaient à leurs prix initiaux ?

Informant : Oui mais je ne payerais certainement pas le nouveau prix.

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves ce nouveau prix à la hausse éthique et juste ?

Informant : Pas du tout.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à ton entourage ?

Informant : Non.

Enquêtrice : Pourrais-tu dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : Non, si c'est pour prendre un article à un certain prix, ce n'est pas pour le payer plus cher !

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : Non

Enquêtrice : Dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Non non pour moi ce n'est pas très honnête.

Enquêtrice : Serais-tu prête à écrire un commentaire positif sur la page facebook de cette marque ?

Informant : Non pas du tout et si elle faisait ça souvent, je prendrais même le temps d'en mettre un négatif !

Enquêtrice : Imaginons que tu as lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour toi ? Est-ce que tu continuerais tes achats malgré que le prix des articles de ton panier soit un peu plus élevé qu'au départ ?

Informant : Je ne sais pas trop, ça dépendrait de la hausse du prix.

Enquêtrice : ça dépendrait du fait que ce soit une petite ou grande augmentation tu veux dire ?

Informant : oui.

Enquêtrice : Imaginons que la hausse du prix n'est pas très importante et que tu lis ces commentaires positifs, est-ce que ça te ferait changer ton avis sur le comportement que tu juges négatif de la marque lorsqu'elle augmente le prix du produit qui se trouve dans ton panier ?

Informant : Si la hausse de prix n'est pas trop grande alors là je pense que je ferais confiance aux consommateurs qui ont déjà commandé et commenté sur le site, ils ne doivent pas dire ça pour rien.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle tu es attachée et que tu achètes fréquemment ?

Informant : Oui, si c'est juste une fois je lui pardonnerais. En plus s'il s'agit de ma marque préférée, ils seraient tout pardonnés !

Enquêtrice : Toujours dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si je te parle cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Si j'en ai vraiment besoin vite et que l'augmentation n'est pas trop forte, je l'achèterais peut être quand même mais seulement si je ne le trouve pas ailleurs à un prix plus bas.

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Est-ce que tu peux maintenant me citer un produit que tu as envie d'acheter en ligne pour le moment?

Informant : Un nouveau GSM. Ils font des promos sur orange si on achète un gsm en ligne je crois.

Enquêtrice : Combien tu serais prête à mettre pour ce GSM ?

Informant : 100 euros maximum car c'est un gsm avec abonnement donc pas plus que 100 euros.

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu trouves ce GSM en ligne au prix de 95 euros et que tu le mets dans ton panier. Tu l'y laisses quelques jours le temps de réfléchir à ton achat.

Tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté. Il est maintenant de 103 euros ! Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Qu'est-ce que tu ferais ?

Informant : Je ne l'achèterais pas.

Enquêtrice : Tu continuerais tout de même à réfléchir à cet achat ?

Informant : Non, je ne l'achèterais pas car j'ai encore mon ancien GSM, je peux attendre.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Non.

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté mais plus faiblement. Il est maintenant à 99 euros. Quelle serait ta réaction dans ce cas-ci ?

Informant : Je pourrais l'acheter vu qu'il est en dessous de 100 euros mais comme il a augmenté j'attendrais quand même un petit peu.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Il est un peu plus juste mais il reste quand même encore injuste pour moi, on ne sait même pas pourquoi ça a augmenté.

Enquêtrice : Si tu savais pourquoi cette augmentation tu réfléchirais différemment ?

Informant : Si on m'expliquait oui, je pourrais comprendre et trouver ça moins insjute.

Enquêtrice : Imaginons une dernière situation : Tu reviens vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. Il est maintenant de 93 euros. Cette fois, est-ce que tu continuerais à réfléchir à cet achat, est-ce que tu achèterais ce GSM sur ce site en acceptant ce nouveau prix ou est-ce que tu irais de nouveau visiter d'autres sites pour voir si un meilleur prix te convient ?

Informant : Je me demanderais s'il n'y a pas une arnaque derrière mais c'est une meilleure nouvelle. Je continuerais quand même à réfléchir.

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix te paraît juste/injuste?

Informant : oui et non. C'est sûrement pour m'inciter à acheter plus vite.

Enquêtrice : Merci pour tes réponses, on en a fini avec mes questions. Si je peux résumer ta situation : Tu as l'habitude de faire du shopping parfois en magasin mais parfois en ligne également. Tu es sceptique quand une marque te propose une diminution de prix car tu penses que c'est pour t'inciter à faire des achats trop rapidement et que tu pourrais regretter. Tu penses aussi qu'une augmentation de prix n'est pas juste et dans les deux cas tu te méfies de ce que les marques te proposent. En cas d'augmentation de prix, tu ne vas pas acheter le produit sauf dans certains cas si l'augmentation est plus faible. Tu es d'accord avec ça ?

Informant : oui

Enquêtrice : Est-ce que tu as quelque chose d'autre à me dire sur tes achats en ligne dont on n'aurait pas discuté ensemble?

Informant : Non

Enquêtrice : Nous en avons fini alors, merci pour ta participation.

Informant 5 : Céline, 21 ans, étudiante à la haute école

Enquêtrice : Merci de t'être déplacée aujourd'hui pour venir répondre à mes questions. L'entretien est enregistré à partir de maintenant. Tes réponses resteront confidentielles, je t'enregistre juste pour une question de facilité en vue de retranscrire tes réponses.

Je fais cette étude dans le cadre de ma deuxième année de master de sciences de gestion et dans le cadre de mon mémoire. Je réalise des interviews qui visent à cerner le comportement d'achat des consommateurs en ligne.

Est-ce que tu as des questions avant que l'on commence ?

Informant : Non.

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Peux-tu te présenter en quelques mots et me parler un peu des études que tu fais ou que tu as faites, de ta situation familiale et de tes loisirs ?

Informant : Moi, c'est Céline, j'aurai 21 ans dans quelques semaines. Je suis la deuxième d'une fratrie de trois enfants. Je suis étudiante et je me spécialise dans l'enseignement du français afin de pouvoir transmettre notre langue à des adolescents ou à des personnes ne parlant pas notre langue.

De mon temps libre, j'aime profiter de mon compagnon. Je suis aussi à la tête, avec un comité complet, d'un cercle étudiant. Nous gérons donc nos animations et nos soirées.

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant ton temps libre, est-ce que tu fais parfois du shopping ?

Informant : Oui, je fais du shopping.

Enquêtrice : Pour toi, que signifie faire du shopping ?

Informant : Faire du shopping à mes yeux, signifie parcourir les magasins afin de pouvoir échanger contre de l'argent, des objets utiles au quotidien ou de l'alimentation générale. En plus, on peut toujours s'acheter des petits quelques choses afin de se faire plaisir.

Enquêtrice : Tu en fais régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : Je n'en fais pas très souvent car je suis un peu limitée au niveau du budget. Je suis en kot et il faut donc que je fasse attention à mon argent chaque mois. Si j'avais un budget moins limité, j'en ferais plus souvent. Pour le moment je dirais que j'en fais une fois tous les deux mois.

Enquêtrice : Quand tu fais ce shopping une à deux fois par mois, où le fais-tu et qu'achètes tu comme produit généralement ?

Informant : Comme je dois faire les courses toutes les semaines car je vis en kot, je déteste faire du shopping pour mon alimentation. Je préfère la faire au jour le jour, même si parfois cela me coûte un peu plus cher sur le mois. En tant que future enseignante, mon péché mignon est la lecture. Je me retrouve donc souvent dans des magasins de seconde main et ou des librairies afin de trouver quelques pépites qui iront agrandir ma bibliothèque. Je passe donc souvent du temps dans les magasins à faire du shopping.

Enquêtrice : Et pour les lieux de tes achats ?

Informant : Je me dirige généralement vers des magasins dans ma région : le match, le Lidl et le carrefour pour mon alimentation. H&M, Primark, Pêle-mêle, La bourse aux livres .. pour les autres.

Enquêtrice : Tu achètes donc rarement en ligne ?

Informant : C'est plus rare mais ça arrive. Grâce à ma grande sœur, je peux en effet effectuer de temps en temps des achats en ligne. Mais n'ayant pas de carte de crédit, il m'est presque impossible de pouvoir commander seule sur internet. De plus, n'ayant pas encore 21 ans, je n'ai pas le total accès à mon compte bancaire.

Enquêtrice : Qu'est-ce qui te plait dans ces magasins que tu ne retrouves pas en ligne ?

Informant : J'aime bien fouiller et toucher les livres que je recherche. Ce n'est pas le même en ligne, on ne peut rien voir réellement.

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Quand tu fais du shopping en ligne, quels types d'achat fais-tu ?

Informant : Souvent, ce sont des vêtements, ou des chaussures, ou des produits que je n'arrive pas à trouver en magasin facilement.

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais m'expliquer la dernière commande que tu as passée en ligne ?

Informant : Ma dernière expérience remonte à il y a quelques mois, mes sœurs faisaient une commande sur un site de prêt-à-porter, et j'ai décidé de m'acheter 7 pièces. Je n'en n'avais pas vraiment besoin, j'avais simplement envie de me faire plaisir.

Enquêtrice : Comment as-tu décidé du site sur lequel tu allais acheter ? Tu as comparé plusieurs sites ?

Informant : Non pas vraiment, je savais que mes sœurs s'y connaissaient et qu'il n'y aurait pas de soucis. J'ai décidé d'acheter mes articles par rapport aux prix. J'avais un budget serré.

Enquêtrice : Tu dirais donc que le prix est un attribut important pour toi ?

Informant : oui quand même.

Enquêtrice : Tu dirais que cette expérience était une expérience d'achat positive si tu n'as pas eu de problème ou d'imprévu particulier ?

Informant : oui.

Enquêtrice : Tu as toujours été satisfaite des offres trouvées en ligne pour ce produit ?

Informant : Oui

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ? Si oui, est-ce que tu peux me la décrire ?

Informant : Pas vraiment... Mise à part, j'ai voulu commander des lunettes de vue pour pouvoir travailler sur mon ordinateur qui me donne pas mal de migraines. Mon père a commandé en même temps une paire de lunette de vue et il l'a reçue. Nous attendons toujours des explications sur le pourquoi mais nous n'avons jamais reçu mes lunettes !

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà laissé un commentaire positif ou négatif sur un réseau social d'une marque ?

Informant : Non jamais, ça ne me vient pas à l'esprit en fait.

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais dire que tu te sens en confiance quand tu réalises tes achats en ligne ?

Informant : Je dirais que je suis mitigée. On ne peut jamais être certain de ce qu'il se passe sur un site de vente en ligne. Pour moi, les précédents consommateurs sont comme une garantie sur la bonne qualité et le bon service proposé.

Enquêtrice : Tu dirais donc que quand tu vois des commentaires positifs sur un site sur internet ou quand on te parle positivement d'un site, ça te met en confiance ?

Informant : Oui, c'est rassurant.

Enquêtrice : Lorsque tu fais des achats en ligne, les marques te laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui te plaisent dans ton panier et de ne pas devoir les payer tout de suite. Est-ce que tu as plutôt l'habitude de faire tes achats tout de suite ou de laisser ces achats dans ton panier pour d'y réfléchir ?

Informant : Je ne mets jamais rien dans mon panier sans être certaine de les acheter.

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation suivante, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu reviens quelques jours après, tu remarques que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros.

Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Jamais.

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : J'aurais l'impression que la marque se moque un peu de moi. Pourquoi changer le prix ? Parce qu'il est dans mon panier et que je suis trop faible que pour réfléchir à un achat intelligent ? Je ne trouve pas ça correct.

Enquêtrice : Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ?

Informant : Je ne validerais pas mon achat de suite, j'attendrais afin de faire un achat réfléchi. Je préfère avoir peu de qualité, mais pas de quantité de qualité moyenne.

Enquêtrice : Quand tu dis que tu préfères avoir de la qualité que de la quantité, tu veux dire par là que cette diminution de prix est pour toi un signe d'une faible qualité du produit ?

Informant : On pourrait se le demander oui.

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : Si le prix est à la baisse sur le site internet, oui. Si pas, c'est de la manipulation de client et l'inciter à l'achat, ce qui est un job en soi, mais je ne trouve pas ça éthique.

Enquêtrice : Que signifie pour toi un prix juste ?

Informant : Un prix qui montre la qualité du produit, et qui finance les personnes ayant travaillé dessus.

Enquêtrice : Au regard de cette pratique, dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Non

Enquêtrice : Serais-tu prête à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à ton entourage ? Pourquoi ?

Informant : Non, simplement parce que c'est simplement pour moi de l'incitation à acheter. Faisons des économies !

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette marque est digne de confiance ? Pourquoi ?

Informant : Non. Parce qu'alors le prix en baisse peut aussi peut-être montrer une défaillance à l'égard du produit. Et donc, amener des clients non satisfaits par la suite.

Enquêtrice : C'est quoi pour toi une marque digne de confiance ?

Informant : Une marque digne de confiance est une marque qui peut nous proposer des produits à un prix normal, qui montre la qualité et le travail effectué sur le produit.

Enquêtrice : Dans cette situation est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : non

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à écrire un commentaire positif sur la page facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ?

Informant : Je n'ai jamais pris le temps de le faire. Mais pourquoi pas si un jour je suis réellement satisfaite ? Simplement pour montrer aux gens que les produits proposés sont des valeurs sûres.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle tu es attachée?

Informant : Oui ça serait différent. Je ne me poserais pas de question, je sais comment fonctionne ma marque préférée et je sais qu'elle n'essaye pas de me pousser à un achat de faible qualité. Je serais moins méfiante.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Si le produit m'intéresse vraiment ça ne serait pas un achat inutile car j'en aurais réellement besoin donc je pense que je l'achèterais.

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation inverse, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu veux procéder à ton achat, tu remarques que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros. Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Non

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Je me dirais qu'ils ont revu à la hausse après une amélioration ? Un changement de coloris ? Je ne vois pas pourquoi un prix pourrait changer à la hausse après quelques jours.

Enquêtrice : Cette fois ci tu prendrais ça comme une potentielle amélioration de la qualité ?

Informant : J'ose supposer, si pas, pourquoi cette augmentation de prix ?

Enquêtrice : Comment ça influencerait ton comportement?

Informant : Je pense que je n'achèterais pas le produit sans savoir pourquoi il a augmenté.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à payer ces articles s'ils revenaient à leurs prix initiaux ?

Informant : Je serais capable d'attendre qu'il revienne au prix de base vu quelques jours plus tôt oui.

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves ce nouveau prix à le hausse éthique et juste ?

Informant : Je ne sais pas. Il faut voir les raisons qui ont amené le producteur à augmenter le prix.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?

Informant : Encore une fois, cela dépend des raisons qui ont mené le producteur à changer. Si la qualité de ce produit suit, oui.

Enquêtrice : Pourrais-tu dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : Je répondrais de la même manière.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : Oui je pense.

Enquêtrice : Dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Je pense oui, peut-être bien.

Enquêtrice : Serais-tu prête à écrire un commentaire positif sur la page facebook de cette marque ?

Informant : Je ne le fais pas d'habitude donc non.

Enquêtrice : Imaginons que tu as lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour toi ? Est-ce que tu continuerais tes achats malgré que le prix des articles de ton panier soit un peu plus élevé qu'au départ ?

Informant : Si je voyais plusieurs avis positifs, je me dirais que la qualité est bien si pas les clients ne seraient pas contents donc j'effectuerais mes achats même si le prix a un peu changé.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle tu es attachée et que tu achètes fréquemment ?

Informant : Oui, encore une fois si c'est ma marque préférée, que le prix baisse ou augmente, je leur fait confiance donc je ferais mes achats.

Enquêtrice : Toujours dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si je te parle cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Si j'ai besoin du produit vu qu'il m'intéresse, je l'achèterais quand même. Je fais attention à mon budget mais ce n'est pas pour deux euros ! Maintenant, si ça augmente de 10 euros, c'est différent.

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Est-ce que tu peux me citer un produit que tu as envie d'acheter en ligne pour le moment ?

Informant : De nouvelles baskets, j'ai tué mes anciennes pendant mes soirées au cercle.

Enquêtrice : Combien tu serais prête à mettre pour cette paire de chaussure ?

Informant : Pas énormément vu qu'elles vont encore souffrir en soirée. Je dirais 30 euros.

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu trouves ces chaussures en ligne au prix de 27 euros et que tu les mets dans ton panier. Tu l'y laisses quelques jours le temps de réfléchir à ton achat.

Tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté. Il est maintenant de 32 euros ! Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Qu'est-ce que tu ferais ?

Informant : Je ne l'achèterais pas je crois surtout si je ne connais pas le site.

Enquêtrice : S'il s'agit de ta marque préférée tu ne te poserais pas de question ?

Informant : Si c'était ma marque préférée je l'achèterais mais c'est 5 euros quand même !

Enquêtrice : Tu continuerais tout de même à réfléchir à cet achat ?

Informant : Non, je ne l'achèterais pas en dehors de ma marque préférée.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste ?

Informant : Non.

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté mais plus faiblement. Il est maintenant à 29 euros. Quelle serait ta réaction dans ce cas-ci ?

Informant : Cette fois je pourrais l'acheter je pense. Je suis prête à aller jusque 30 euros puis je me dirais que la qualité est peut être mieux ?

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Oui.

Enquêtrice : Imaginons une dernière situation : Tu reviens vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. Il est maintenant de 26 euros. Cette fois, est-ce que tu continuerais à réfléchir à cet achat, est-ce que tu achèterais ces chaussures sur ce site en acceptant ce nouveau prix ou est-ce que tu irais de nouveau visiter d'autres sites pour voir si un meilleur prix te convient ?

Informant : Pour un euro, je pense que je ne me poserais pas de question sur la qualité, je me demanderais si ce n'est pas juste une petite promo.

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix te paraît juste/injuste?

Informant : oui.

Enquêtrice : Merci pour tes réponses, on en a fini avec toutes mes questions. Si je peux résumer ta situation : Tu n'achètes pas énormément souvent en ligne mais ça t'arrive de le faire avec tes sœurs. Tu ne vois pas d'un bon œil le fait que le prix d'un article baisse de prix quand il se trouve dans ton panier car tu vois ça comme de l'incitation à acheter des produits de la part de la marque. Tu as également peur que cette diminution de prix veuille signifier une diminution de la qualité. Quand on parle d'augmentation des prix quand les articles se trouvent dans ton panier, là tu te demandes si la marque a voulu augmenter la qualité de son produit. Tu n'achèterais quand même pas le produit sans savoir les raisons de cette augmentation sauf s'il s'agit de ta marque préférée, là tu leur fait entièrement confiance. Tu es d'accord avec ça ?

Informant : oui

Enquêtrice : Est-ce que tu as quelque chose d'autre à me dire sur tes achats en ligne dont on n'aurait pas discuté ensemble?

Informant : Non

Enquêtrice : C'est fini alors, merci pour ta participation.

Informant 6 : Mike, 23 ans, étudiant

Enquêtrice : Donc on recommence vu que l'enregistrement ne s'était pas déclenché ! Vraiment désolée !
Merci beaucoup d'avoir accepté de discuter avec moi aujourd'hui. Je vais activer l'enregistrement à partir de maintenant. Tes réponses resteront confidentielles, je t'enregistre juste pour une question de facilité en vue de retranscrire notre entretien par après.

Moi je suis Hélène Durant, étudiante à l'UCL-Mons en deuxième master de sciences de gestion et dans le cadre de mon mémoire et je réalise des interviews qui visent à cerner le comportement d'achat des consommateurs en ligne.

Est-ce que tu as des questions avant que l'on commence ?

Informant : Non.

Enquêtrice : Tu veux quelque chose à boire ?

Informant : Non c'est gentil, merci.

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Peux-tu te présenter en quelques mots ? Que fais-tu dans la vie ? Ta situation familiale ?

Informant : Je m'appelle Mike Cornu. Je suis étudiant en Master 2 à l'UCL Mons. Je postule en ce moment afin de trouver un job. Je suis en ménage avec ma petite amie depuis environ 4 ans.

Enquêtrice : Qu'est-ce que tu aimes faire dans la vie, pendant ton temps libre ?

Informant : En général, dès que j'ai le temps j'essaye soit de jouer au tennis soit de faire des sorties avec des amis.

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant ton temps libre, est-ce que tu fais parfois du shopping ?

Informant : Oui, souvent car ma petite amie aime beaucoup le shopping

Enquêtrice : Pour toi, que signifie faire du shopping ?

Informant : C'est le fait d'acheter des vêtements, des chaussures, ...

Enquêtrice : Tu en fais régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : Oui assez régulièrement avec ma copine. Je dirais environ 4-5 fois par mois.

Enquêtrice : Quand tu fais du shopping, où le fais-tu ?

Informant : Je vais souvent aux grands près car il y a plusieurs magasins sympas. Je vais aussi assez régulièrement chez Chaussea quand je reçois un message qui me dit qu'ils font des promotions principalement. Je fais aussi des achats en ligne sur différents sites.

Enquêtrice : Tu te diriges donc parfois dans les magasins physiques et parfois en ligne pour tes achats. Quand tu achètes en magasin, qu'est ce qui te plaît ? Pourquoi tu vas dans le magasin Chaussea par exemple et que tu ne te diriges pas vers leur site en ligne ?

Informant : J'aime voir directement les vêtements et les chaussures. On peut les essayer directement et les ramener le jour même à la maison. C'est aussi une raison pour faire une sortie et ne pas rester enfermé à la maison.

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Nous allons maintenant nous intéresser aux achats que tu réalises en ligne. Est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience d'achat en ligne ? La dernière chose que tu as achetée ?

Informant : je pense que la dernière chose que j'ai achetée c'était des chemises. J'ai commencé mon stage et me suis rendu compte que je n'avais que 2 chemises. Donc j'ai cherché rapidement les sites qui vendaient des chemises pour ne pas avoir à me déplacer.

Enquêtrice : Est-ce que tu as l'impression d'avoir mis du temps à trouver ces vêtements ? Tu as consulté beaucoup de sites avant de trouver ton bonheur ?

Informant : Non, je les ai assez vite trouvées. J'ai consulté 2-3 sites avant de trouver le site où j'ai trouvé quelques chemises qui me plaisaient.

Enquêtrice : Comment as-tu fait ton choix parmi tous ces sites ? Qu'est-ce qui t'a décidé à choisir ce choix-là précisément ?

Informant : J'ai choisi par rapport aux chemises qui me plaisaient le plus et à un prix raisonnable.

Enquêtrice : Tu dirais donc que le prix est un attribut important dans le choix des différentes options que tu as généralement ?

Informant : oui, le prix est important. Je préfère me faire plaisir plus souvent avec des prix plus faibles.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette expérience était une expérience d'achat positive ?

Informant : oui. J'ai reçu mes chemises rapidement et elles étaient de bonne qualité.

Enquêtrice : Tu n'as donc pas dû avoir recours au service après-vente ?

Informant : Non.

Enquêtrice : Tu as toujours été satisfait des offres trouvées en ligne pour ce produit ?

Informant : Oui, je suis assez souvent satisfait de mes commandes en ligne.

Enquêtrice : Comme tu es souvent satisfait des offres pour ce produit en ligne, est-ce que tu as déjà fait des commentaires positifs sur les réseaux sociaux de la marque pour exprimer ta satisfaction ?

Informant : Non je ne prends jamais le temps de faire des commentaires sur les différentes pages généralement.

Enquêtrice : Tu viens de me décrire une expérience d'achat en ligne positive mais est-ce que tu as déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ? Si oui, est-ce que tu peux me la décrire ?

Informant : Oui, j'ai acheté des caoutchoucs de tennis de table en Chine mais les plaques (nom donné à ces caoutchoucs) étaient des fausses et ne fonctionnaient pas correctement.

Enquêtrice : Tu as laissé un avis négatif sur une marque ou un vendeur suite à cette mauvaise expérience ?

Informant : Non car je savais que je prenais un risque en achetant ces produits sur un site chinois. Si j'avais commandé des plaques sur un site européen avec un prix comme en magasin, j'aurais peut-être écrit un avis négatif mais pas sûr.

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais dire que tu te sens en confiance quand tu réalises tes achats en ligne ?

Informant : oui, en général, je me sens en confiance !

Enquêtrice : Quels facteurs te mettent en confiance ?

Informant : Si c'est un site avec qui j'ai déjà effectué plusieurs achats, je sais que ça se passera bien. Quand c'est un site nouveau, je consulte souvent les avis laissés sur le site, la page facebook, ...

Enquêtrice : Lorsque tu fais des achats en ligne, les marques te laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui te plaisent dans ton panier et de ne pas devoir les payer tout de suite. Est-ce que tu as plutôt l'habitude de faire tes achats tout de suite ou de laisser ces achats dans ton panier quelque temps afin d'y réfléchir ?

Informant : je laisse souvent des articles dans mon panier car je ne fais pas la recherche en une seule fois. Donc, je vais faire la recherche en deux ou trois fois afin de faire le tour des possibilités.

Enquêtrice : Quand tu laisses tes articles dans ton panier, est-ce que tu as déjà remarqué des changements quand tu reviens voir ton panier pour valider ton achats plusieurs jours après ?

Informant : Souvent, des articles sont en rupture de stock et d'autres ne sont plus en promo.

Enquêtrice : Quand tu dis qu'ils ne sont plus en promos, tu veux dire que tu as remarqué qu'ils avaient augmenté de prix ?

Informant : oui, pas de beaucoup mais de quelques euros parfois.

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation suivante, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier, comme tu fais parfois, pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu reviens quelques jours après, tu remarques que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros. Est-ce que tu t'es déjà retrouvé dans cette situation ?

Informant : Je ne pense pas.

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Si le prix baisse, ça fait toujours plaisir

Enquêtrice : Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ?

Informant : Si j'ai fini de mettre tous mes articles dans le panier, j'en profiterais pour acheter avant que le prix ne remonte.

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : C'est difficile de dire que le prix à la baisse n'est pas éthique vu qu'il nous rend heureux. Je pense que si le prix de base est juste, le prix avec à la baisse l'est également.

Enquêtrice : Que signifie pour toi un prix juste ?

Informant : Un prix juste pour moi est un prix qui n'est pas exagéré. Par exemple, pour moi ce n'est pas juste qu'un jean soit plus cher en ligne qu'en magasin.

Enquêtrice : Au regard de cette pratique, dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Tant qu'elle n'augmente pas le prix, pour moi, elle est honnête

Enquêtrice : Serais-tu prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à ton entourage ? Pourquoi ?

Informant : Je me baserais principalement sur le rapport/qualité de la marque. Mais cette pratique nous avantage donc oui je la conseillerais.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette marque est digne de confiance ? Pourquoi ?

Informant : Oui car elle ne modifie pas à la hausse les prix.

Enquêtrice : C'est quoi pour toi une marque digne de confiance ?

Informant : Une marque qui a des prix corrects et qui ne changent pas radicalement quand ils sont dans le panier. Par exemple, si je mets dans mon panier un article à 10 euros et que je vais voir directement mon panier et que je vois 20 euros, pour moi, la marque n'est pas digne de confiance car elle essaye de nous avoir financièrement.

Enquêtrice : Dans cette situation de diminution de prix quand tes produits sont dans ton panier, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : Je n'ai pas l'impression que la marque prenne en compte mes intérêts.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prêt à écrire un commentaire positif sur la page facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ?

Informant : A moins d'être réellement étonné par la qualité reçue, je ne pense pas que j'écrirais un avis de manière spontanée.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle tu es attaché?

Informant : Je ne pense pas.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Non, je ne pense pas.

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation inverse, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu veux procéder à ton achat, tu remarques que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros. Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Oui quand je laisse une promo expirer

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Je suis déçu de ne pas avoir acheté tout de suite.

Enquêtrice : Comment ça influencerait ton comportement ?

Informant : Je supprimerais l'article en question ou j'attendrais qu'il soit de nouveau au prix correct.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prêt à payer ces articles s'ils revenaient à leurs prix initiaux ?

Informant : Oui

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves ce nouveau prix à la hausse éthique et juste ?

Informant : Quand c'est une fin de promo, je trouve ça normal. Dans les autres cas, je ne trouverais pas ça éthique et juste d'augmenter discrètement le prix.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?

Informant : Oui si je suis content du rapport qualité/prix mais je dirais également à la personne de se méfier de la marque.

Enquêtrice : Pourrais-tu dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : Non car j'aurais l'impression de me faire arnaquer

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : Non

Enquêtrice : Dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Non

Enquêtrice : Serais-tu prêt à écrire un commentaire négatif sur la page facebook de cette marque ?

Informant : Oui si cela se reproduisait plusieurs fois.

Enquêtrice : Imaginons que tu as lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour toi ? Est-ce que tu continuerais tes achats malgré que le prix des articles de ton panier soit un peu plus élevé qu'au départ ?

Informant : Si le rapport qualité/prix est encore correct, je pourrais continuer mes achats.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle tu es attaché et que tu achètes fréquemment ?

Informant : Pour moi, cela serait le même.

Enquêtrice : Toujours dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si je te parle cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Si c'est un produit que je ne peux trouver que là, j'effectuerais quand même l'achat.

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Est-ce que tu peux maintenant me citer un produit que tu aimerais acheter en ligne de ces moments ci ?

Informant : Des chemises à courtes manches pour l'été.

Enquêtrice : Combien tu serais prêt à mettre pour cette chemise ?

Informant : max 25 euros. J'ai acheté mes chemises à longues manches pour une moyenne de 15-20 euros donc approximativement le même

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu trouves cette chemise en ligne au prix de 21 euros et que tu la mets dans ton panier. Tu l'y laisses quelques jours comme tu fais de temps en temps le temps de réfléchir à ton achat.

Tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté. Il est maintenant de 28 euros !

Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Qu'est-ce que tu ferais ?

Informant : je l'enlève du panier car je me suis fixé 25 euros max.

Enquêtrice : Tu continuerais tout de même à réfléchir à cet achat ?

Informant : Non, je pourrais éventuellement le laisser dans mon panier en attendant qu'il revienne à son prix initial.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : je trouve le prix injuste car il a augmenté assez fortement et ce discrètement afin que je ne m'en aperçoive pas.

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté mais plus faiblement. Il est maintenant à 24 euros. Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Quelle serait ta réaction dans ce cas-ci ?

Informant : Dans ce cas, je pense que j'y réfléchirais à nouveau car elle serait dans mes prix fixés. Je pense que si je ne la trouvais pas ailleurs, je finirais par l'acheter.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Je trouverais tout de même cette augmentation injuste mais plus faiblement que pour le prix de 28 euros.

Enquêtrice : Imaginons une dernière situation : Tu reviens vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. Il est maintenant de 20 euros. Cette fois, est-ce que tu continuerais à réfléchir à cet achat, est-ce que tu achèterais cette chemise sur ce site en acceptant ce nouveau prix ou est-ce que tu irais de nouveau visiter d'autres sites pour voir si un meilleur prix te convient ?

Informant : Je l'achèterais vu que le prix a baissé légèrement.

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix te paraît juste/injuste?

Informant : Je ne trouverais pas ce prix injuste car il est plus faible que le prix initial.

Enquêtrice : Si je te suis bien, ta situation est la suivante : Tu as l'habitude de faire du shopping parfois en magasin mais parfois en ligne également. Tu ne trouves pas que cette pratique d'augmentation des prix que font parfois les marques en ligne soit très juste car elles le font de manière discrète afin de berner le consommateur. Cette pratique d'augmentation des prix t'influencerait plutôt à soit à reporter ton achat afin de voir si le produit ne revient pas à son prix de base ou alors à renoncer carrément à ton achat. Tu es d'accord avec ça ?

Informant : oui

Enquêtrice : Est-ce que tu as quelque chose d'autre à me dire sur tes achats en ligne dont on n'aurait pas discuté ensemble?

Informant : Non

Enquêtrice : Nous en avons fini alors, merci pour ta participation.

Informant 7 : François (ne souhaite pas divulguer son nom de famille), 54 ans, risk manager dans une banque

Enquêtrice : Bonjour François, merci d'être venu jusqu'ici, vous n'avez pas eu trop de mal à trouver ?

Informant : Non, une de mes amie n'habitait pas loin dans la région avant.

Enquêtrice : C'est parfait alors ! Merci beaucoup d'être venu jusqu'ici aujourd'hui. Je viens de commencer l'enregistrement, vous êtes donc maintenant enregistré. Vos réponses resteront confidentielles, je vous enregistre juste pour une question de facilité pour retranscrire notre entretien par après. J'ai juste une petite question concernant votre anonymat. J'ai eu un entretien il y a quelques jours avec un Informant qui ne souhaitait pas faire apparaître son nom de famille dans la retranscription de mes annexes. Du coup maintenant je pose la question avant d'aller plus loin, est-ce que ça vous dérange si je mentionne votre nom de famille dans mes annexes ?

Informant : Pas du tout, ce n'est pas un soucis pour moi.

Enquêtrice : Parfait ! Moi je suis Hélène Durant, étudiante à l'UCL-Mons en deuxième master de sciences de gestion et dans le cadre de mon mémoire et je réalise des interviews qui visent à cerner le comportement d'achat des consommateurs en ligne.

Est-ce que vous avez des questions avant que l'on commence ?

Informant : Non.

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? Que faites-vous dans la vie ? votre situation familiale ?

Informant : Je m'appelle François. Je suis risk manager à la banque X à Tournai depuis presque 20 ans maintenant. J'ai fait des études universitaires en gestion et je suis re-marié depuis maintenant 4 ans ! J'ai eu trois filles lors de mon premier mariage.

Enquêtrice : Qu'aimez-vous faire dans la vie pendant votre temps libre ?

Informant : J'aime faire du sport, j'en fais pas mal. Surtout de la marche. Je voyage beaucoup avec mon épouse et j'écoute de la musique de temps en temps.

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant votre temps libre, est-ce que vous faites parfois du shopping ?

Informant : Oui parfois. C'est vrai que j'ai oublié de le mentionner.

Enquêtrice : Pour vous, que signifie faire du shopping ?

Informant : C'est choisir et acheter de tout.

Enquêtrice : Vous en faites régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : Environ 2 à 3 fois par mois.

Enquêtrice : Quand vous faites du shopping, où le faites-vous ?

Informant : Souvent c'est dans des hypermarchés, des boutiques spécialisées ou sur internet. C'est tout je pense .. ah non on va aussi beaucoup dans de grands centres commerciaux comme aux grands-prés pas loin d'ici.

Enquêtrice : Vous vous dirigez donc parfois dans les magasins physiques et parfois en ligne pour vos achats. Quand vous achetez en magasin, qu'est-ce qui vous plaît par rapport à vos achats sur internet ?

Informant : J'aime bien les étalages, voir les rayons. J'ai bossé quand j'étais plus jeune dans un magasin. On ne s'imagine pas comme les magasiniers prennent soin de leurs rayons et au combien ils font attention afin d'attirer l'œil du client. J'aime bien voir tout ça. Puis en rayon, on peut toucher le produit, voir la composition, l'essayer parfois. C'est quand même mieux pour faire son choix.

Enquêtrice : Et en ligne, qu'est-ce qui vous pousse à faire certains de vos achats en ligne et pas en magasin ?

Informant : Pour certains produits, il y a plus de spécialisation en ligne. Le choix est plus important et en plus on peut trouver un prix plus attractif.

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Nous allons maintenant nous intéresser aux achats que vous réalisez en ligne. Est-ce que vous pouvez me raconter votre dernière expérience d'achat en ligne ? La dernière chose que vous avez achetée ?

Informant : Mon dernier achat c'était un CD des Rollings Stones ! Un peu démodé pour toi je m'en doute mais bon, on ne me referra pas.

Enquêtrice : Ah non du tout, j'ai grandi grâce à mon papa avec leur musique tous les weekends et j'apprécie beaucoup. Cet achat était donc pour vous pour vous faire plaisir, ce n'était pas pour offrir ?

Informant : Non non c'était pour moi. On a que le bien que l'on se donne (rires).

Enquêtrice : Est-ce que vous avez l'impression d'avoir mis du temps à trouver ce CD? Vous avez consulté beaucoup de sites avant de le trouver ?

Informant : Je ne sais pas à partir de quel moment on peut dire que j'en ai visité « beaucoup » mais j'en ai consulté 2 ou 3 je pense. Dans tous les cas pas qu'un seul.

Enquêtrice : Comment avez-vous fait votre choix parmi tous ces sites ? Qu'est-ce qui vous a décidé à choisir ce CD-là précisément ?

Informant : J'ai choisi par rapport au meilleur prix.

Enquêtrice : Vous diriez donc que le prix est un attribut important pour vous ?

Informant : oui, le prix est important.

Enquêtrice : Est-ce que vous diriez que cette expérience était une expérience d'achat positive ?

Informant : oui. Pas de problème en vue.

Enquêtrice : Vous avez toujours été satisfait des offres trouvées en ligne pour ce produit ?

Informant : Oui

Enquêtrice : C'est parfait alors. Vous avez déjà mis un commentaire positif suite à votre satisfaction pour ce produit ?

Informant : non je dois bien admettre que je ne mets jamais de commentaire en ligne et si je devais en mettre un un jour, je pense que ça serait pour me plaindre et pour avertir les autres consommateurs et pas forcément pour du positif.

Enquêtrice : Justement, est-ce que vous avez déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ? Si oui, est-ce que vous pouvez me la décrire ?

Informant : Et bien j'ai beau réfléchir, je ne sais pas si je dois me considérer chanceux mais je n'ai jamais eu une d'expérience négative. Pour tout te dire, ça fait peu de temps que je fais mon « jeune » à faire des achats sur internet, 2 ou 3 ans je pense. Donc je n'ai pas eu beaucoup le temps d'avoir une expérience négative.

Enquêtrice : C'est une bonne chose pour vous ! Et lorsque vous étiez satisfait, vous n'avez donc jamais laissé un avis ou un commentaire positif sur une marque ou un vendeur sur leur site web ou leur réseaux sociaux ?

Informant : Non jamais par contre je lis les commentaires des autres pour voir s'il n'y a rien à signaler.

Enquêtrice : ça vous rassure de voir des commentaires positifs ?

Informant : Oui ça met en confiance.

Enquêtrice : Vous diriez donc que vous êtes en confiance quand vous faites vos achats en ligne ?

Informant : Oui, je regarde ce que les autres en disent et si j'ai moi-même fait une bonne expérience, je n'ai pas de raison de ne pas être en confiance.

Enquêtrice : Lorsque vous faites des achats en ligne, les marques vous laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui vous plaisent dans votre panier et de ne pas devoir

les payer tout de suite. Est-ce que vous avez plutôt l'habitude de faire vos achats tout de suite ou de laisser ces achats dans votre panier quelques temps afin d'y réfléchir ?

Informant : Je fais souvent mes achats immédiatement.

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation suivante, vous avez laissé des articles lambda d'une marque lambda dans votre panier, bien que vous ne le fassiez pas habituellement. Pendant quelques jours le temps de réfléchir vos achats, vous laissez ces articles dans ce panier. Lorsque vous revenez quelques jours après, vous remarquez que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros.

Vous ne vous êtes jamais retrouvé dans cette situation ?

Informant : Non

Enquêtrice : Que ressentez-vous lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Si le prix baisse, je me demanderais pourquoi mais c'est tout, je m'en moque un peu.

Enquêtrice : Dans quelle mesure ce changement de prix influence votre comportement ?

Informant : Je ne comprends pas trop ta question.

Enquêtrice : Est-ce que vous continueriez par exemple à réfléchir à votre achat en laissant les articles dans votre panier ou est-ce que vous procéderiez à l'achat tout de suite ?

Informant : Ah pardon je n'avais pas compris. J'achèterais le produit dont le prix a diminué tout de suite je pense.

Enquêtrice : Est-ce que vous trouvez que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : Je ne vois pas en quoi cette situation ne serait pas éthique. C'est une question d'offre et de demande, pas de justesse.

Enquêtrice : Que signifie pour vous un prix juste ?

Informant : Oh pour moi un prix juste n'existe pas, à moins que ce soit un prix coûtant.

Enquêtrice : Que voulez-vous dire par un prix coûtant ?

Informant : Je parle du prix de revient sans bénéfice.

Enquêtrice : Ah oui, je comprends mieux. Donc le seul prix juste pour vous est peut être un prix pour lequel la marque ne fait pas de marge ?

Informant : Peut être pas aucune marge mais pas énormément dans tous les cas.

Enquêtrice : Au regard de cette pratique, diriez-vous que cette marque est honnête ?

Informant : oui

Enquêtrice : Seriez-vous prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ? Pourquoi ?

Informant : Pas spécialement. Le prix peut être faible mais la qualité alors ?

Enquêtrice : Est-ce que vous direz que cette marque est digne de confiance ? Pourquoi ?

Informant : Non, la confiance ne se juge pas seulement au prix pour moi.

Enquêtrice : Elle se juge à quoi d'autre pour vous ?

Informant : A la qualité de leur produit, à la non manipulation de mes données, à la livraison correcte, aux retours bien effectués, si tout ça est respecté c'est déjà pas mal.

Enquêtrice : Dans cette situation de diminution de prix est-ce que vous avez l'impression que la marque prend en compte vos intérêts ?

Informant : Non pas forcément. Enfin, elle a diminué le prix avant que je fasse mon achat, c'est déjà une bonne chose. Si elle l'avait fait juste après, ça aurait été différent. Là, mes intérêts n'auraient pas du tout été pris en compte.

Enquêtrice : Est-ce que vous seriez prêt à écrire un commentaire positif sur la page facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ?

Informant : Sur ce seul critère non, le prix n'est pas forcément gage de qualité.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle vous êtes attachée?

Informant : Si je suis attaché à cette marque je lui fais confiance donc à ce moment je peux juger de sa qualité ou non et je lui ferais confiance donc ça changerait quand même quelque chose.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui vous intéresse et pour lequel vous avez un intérêt particulier ?

Informant : Non je ne changerais pas de comportement.

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation inverse, vous avez laissé des articles lambda d'une marque lambda dans votre panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque vous voulez procéder à votre achat, vous remarquez que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros. Est-ce que vous vous êtes déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Non

Enquêtrice : Que ressentiriez-vous si une marque agissait de la sorte ?

Informant : ça ne fait pas plaisir forcément, surtout que d'habitude on a pas d'explication.

Enquêtrice : ça changerait quelque chose pour vous si la marque vous expliquait pourquoi ce changement de prix ?

Informant : évidemment, je pense que certaines raisons d'augmentation de prix sont tout à fait justifiable et que nous, clients, pourrions comprendre tout à fait.

Enquêtrice : Comment cette situation influencerait votre comportement ?

Informant : Si la différence n'est pas trop grande, je continuerais de réfléchir à mon achat sans l'achat immédiatement. Enfin, ça, c'est si on a pas d'explication. Si on en avait une, ça ne changerait peut être rien pour moi et j'achèterais immédiatement comme je fais habituellement.

Enquêtrice : Est-ce que vous seriez prêt à payer ces articles s'ils revenaient à leurs prix initiaux ?

Informant : Oui je pense, bien que si c'est un site qui fait toujours ça sans raison, je serais peut être tenté de dire que je ne serais plus prêt à mettre autant qu'à la base.

Enquêtrice : Vous voulez dire que ça vous influencerait à vouloir mettre moins d'argent pour un produit si vous constatiez ce genre de pratique ?

Informant : Si ce n'est pas justifié, je ne trouve pas cela très juste et éthique justement comme on en discutait précédemment pour la diminution de prix donc oui je pense que je mettrais moins d'argent.

Enquêtrice : Est-ce que vous seriez prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?

Informant : Toujours sur cette seule base de prix, je ne pense pas. Surtout si c'est une augmentation de prix non justifiée comme je t'expliquais précédemment.

Enquêtrice : Pourriez-vous dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : Non

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que vous avez l'impression que la marque prend en compte vos intérêts ?

Informant : Non

Enquêtrice : Diriez-vous que cette marque est honnête ?

Informant : Non, enfin encore une fois si elle ne se justifie pas. Si elle est transparente avec nous, alors là oui !

Enquêtrice : Seriez-vous prêt à écrire un commentaire positif sur la page facebook de cette marque ?

Informant : Non simplement car je ne le fais jamais mais si cette marque fait ce genre de pratique régulièrement sans se justifier, je pense qu'elle doit avoir peur de recevoir de nombreux commentaires négatifs de ses clients ayant plus l'habitude que moi d'émettre des commentaires sur les réseaux sociaux.

Enquêtrice : Imaginons que vous ayez lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour vous ? Est-ce que vous continueriez vos achats malgré que le prix des articles de votre panier soit un peu plus élevé qu'au départ ?

Informant : Je serais plus en confiance et j'aurais tendance à me dire que le prix doit être justifié même si je le ne vois pas clairement moi-même. Si c'était le contraire, les clients ne seraient pas si enthousiastes, si ?

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle vous êtes attaché ?

Informant : Encore une fois, je lui ferais confiance si j'y suis attaché donc j'achèterais quand même. Je ne me poserais pas de question.

Enquêtrice : Toujours dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si je vous parle cette fois-ci d'un produit qui vous intéresse et pour lequel vous avez un intérêt particulier ?

Informant : Si le produit m'intéresse je pense que je pourrais savoir où le trouver le moins cher donc dans ce cas je pense que je ne l'achèterais pas si l'augmentation de prix est trop grande.

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Est-ce que vous pouvez maintenant me citer un produit que vous aimeriez acheter en ligne de ces moments ci?

Informant : Du miel, je sais ça paraît rare d'acheter ça en ligne mais je suis un spécialiste dans ce domaine et je recherche parfois en ligne des spécificités de miel qu'on ne fait pas forcément par ici.

Enquêtrice : Combien seriez-vous prêt à mettre pour ce type particulier de miel?

Informant : Je dirais 25 euros pour un pot de 250gr.

Enquêtrice : Imaginons maintenant que vous trouviez du miel sur internet. Vous le trouvez au prix de 22 euros. Vous le mettez dans votre panier le temps de réfléchir à votre achat.

Quelques jours après vous revenez vers ce panier mais maintenant le prix est de 28 euros !

Comment réagiriez-vous ?

Informant : Sans aucune explication ?

Enquêtrice : Oui, la marque ne vous explique pas ce changement de prix.

Informant : Je ne l'achèterais pas alors.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que vous trouvez le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : je ne suis pas content évidemment mais de là à dire qu'il n'est pas juste. Je serais neutre comme pour les situations d'avant.

Enquêtrice : Imaginons maintenant que vous reveniez sur ce site quelques jours après et que vous retournez de nouveau dans votre panier. Vous remarquez que le prix a augmenté mais plus faiblement. Il est maintenant à 25 euros. Quelle serait votre réaction dans ce cas-ci ?

Informant : S'il n'y a toujours pas d'explication je ne pense pas l'acheter même si je suis prêt à payer jusqu'à 25 euros. Ce n'est pas logique.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que vous trouvez que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Avis neutre encore mais avec explication ça passerait mieux quand même !

Enquêtrice : Imaginons une dernière situation : Vous revenez vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. Il est maintenant de 20 euros. Cette fois, que ferais-tu ?

Informant : Je chercherais toujours une explication mais c'est déjà mieux que les situations précédentes. J'y réfléchirais en tout cas.

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix vous paraît juste/injuste?

Informant : Il ne me paraît pas injuste en tout cas, de là à dire qu'il est juste, il me faudrait plus d'informations pour ça.

Enquêtrice : J'en ai fini avec mes questions merci beaucoup ! Juste pour résumer, votre situation est la suivante : Pour vous, vous ne pouvez pas vraiment me dire exactement si vous trouvez si un prix est juste sur sa seule pratique de prix. Il vous faudrait plus d'éléments. Vous trouvez cependant qu'une augmentation de prix justifiée serait plus acceptable et que si la marque était transparente et vous expliquait ce qui justifiait cette augmentation de prix, vous pourriez accepter ce nouveau prix à la hausse en effectuant votre achat. Vous m'avez aussi confié que le prix maximum auquel vous êtes prêt à payer un bien, comme votre pot de miel, pourrait diminuer si jamais vous avez remarqué que son prix augmentait sans justification. Vous êtes d'accord avec tout ça ? J'ai bien tout compris ?

Informant : Oui, très bonne élève et très bonne écoute !

Enquêtrice : Merci beaucoup, merci pour votre participation.

Informant 8 : Giuseppe, 26 ans, investisseur

Enquêtrice : Je vais enregistrer l'entretien à partir de maintenant si ça ne te dérange pas. Tes réponses resteront confidentielles, je t'enregistre uniquement pour une question de facilité pour retranscrire tes

réponses. Je fais cette étude dans le cadre de ma deuxième master de sciences de gestion et dans le cadre de mon mémoire. Je réalise donc des interviews qui visent à cerner le comportement d'achat des consommateurs en ligne.

Est-ce que tu as des questions avant que l'on commence ?

Informant : Aucune.

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Peux-tu te présenter en quelques mots ?

Informant : Je m'appelle Giuseppe. J'ai 26 ans, je suis un grand amateur de voyages, en particulier la Californie. Je suis actuellement investisseur mais également à la recherche d'un emploi sur le côté. Je vis dans une maison que j'ai réaménagé et que je loue en Airbnb et qui représente environ la moitié de mes revenus.

Enquêtrice : Qu'est-ce que tu aimes faire dans la vie, pendant ton temps libre ?

Informant : Comme je l'ai dit, j'adore voyager, et particulièrement la Californie. D'ailleurs, je rêve de m'y installer un jour. A part cela, je fais de la moto, de la guitare, j'adore ma voiture et je m'intéresse beaucoup à la technologie.

Enquêtrice : Je vois, tu vis l'American Dream !

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant ton temps libre, tu fais parfois du shopping ?

Informant : Oui mais sincèrement, j'essaie toujours d'acheter en ligne, sauf tout ce qui est vêtements et nourriture bien sûr. Si pas, quand je vais faire du shopping, je ne suis pas du genre à y passer du temps. Quand j'y vais c'est que j'ai vraiment besoin de quelque chose, je suis du genre à aller, tester directement le produit qui m'intéresse, comparer maximum pendant 5 minutes, et acheter ou pas si cela me convient ou pas. Sans prendre les conseils des vendeurs. D'ailleurs je ne supporte pas ceux qui donnent leurs avis, souvent ils se trompent (rires).

Enquêtrice : Pour toi alors, que signifie faire du shopping ?

Informant : Pour moi le shopping c'est dépenser de l'argent en échange d'une nécessité dont on a besoin dans l'immédiat, pas plus.

Enquêtrice : Tu en fais régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : Pas souvent. Pour ce qui est des vêtements, je pense que j'y vais deux fois par mois environ.. et pour moi c'est beaucoup.. car je.. Et bien, il m'arrive très souvent de déchirer par inadvertance mes vêtements. Que ce soit à la salle de sport ou même mes chemises quand je travaille dans mon bureau. Pour le reste c'est quand j'ai besoin par exemple d'une pièce pour ma voiture ou alors pour réparer mon ordinateur.

Enquêtrice : Tu es donc aussi un sportif ! Et quand tu en fais, où le fais-tu ?

Informant : Dealabs, Amazon et RDC (Carrefour), Aliexpress pour ce qui est de mes achats en ligne. Sinon j'aime beaucoup les enseignes Clayton même si je ne pense pas qu'il y en aie en Belgique, et Brice. Pour ce qui est de l'informatique je vais chez MediaMarkt ou VandenBorre car j'aime bien leur service après-vente.

Enquêtrice : Tu achètes donc parfois dans les magasins physiques et parfois en ligne pour faire du shopping. Quand tu achètes en magasin, qu'est ce qui te plaît ?

Informant : Personnellement, le principal intérêt pour moi dans l'achat dans les magasins physiques, c'est le fait d'avoir son produit instantanément. Car même si maintenant avec Amazon on peut recevoir nos commandes en un jour, il y a quand même et bien ce délai de 24heures. Après en ligne on a souvent des prix plus avantageux.

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Nous allons maintenant nous intéresser aux achats que tu réalises en ligne. Est-ce que tu pourrais m'expliquer la dernière commande que tu as passée en ligne ?

Informant : La dernière fois c'était hier. Ma mère a cassé son téléphone et je lui en ai commandé sur Amazon Allemagne.

Enquêtrice : Est-ce que tu as consulté beaucoup de sites avant de trouver ton bonheur ?

Informant : Pas vraiment, je passe par le site Dealabs, qui est un site où la communauté compare les différents prix de produit et annonce les meilleurs prix et promotion pour certains produits. J'ai juste fait une recherche par rapport au smartphone et le meilleur prix annoncé pour celui que j'avais choisi était sur Amazon Allemagne. Je n'ai qu'à me connecter avec mon compte Amazon normal sur le site Amazon Allemagne et j'ai bénéficié du prix allemand.

Enquêtrice : Même si tu dis ne pas consulter beaucoup de sites, tu t'assures donc quand même, via une plateforme de comparaison à trouver la meilleure information ?

Informant : Oui c'est vrai mais je recherche l'information efficace. Vite et bien ! Je ne prends pas le temps de comparer moi-même plusieurs sites. Je n'ai pas vraiment le temps.

Enquêtrice : Qu'est-ce qui t'a décidé à choisir ce choix-là précisément ?

Informant : Le fait d'être sûr que c'était le prix le moins chère actuellement sur le marché européen ça aide, et puis Amazon est assez rassurant.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que le prix est un attribut important pour toi ?

Informant : Bien entendu, chaque euro d'économisé est un euro que je peux investir en plus dans mes projets donc oui. Après si j'ai besoin d'un produit de qualité, je suis prêt à y mettre le prix. Je préfère payer plus et avoir quelque chose de fonctionnel que l'inverse. Mais si je peux avoir ce même produit de la même qualité chez un revendeur qui le vend pour un peu moins, alors je fonce.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette expérience était une expérience d'achat positive ?

Informant : Bien sûr, j'ai pris l'habitude d'acheter en ligne. Je n'ai plus aucune appréhension ou stress lorsque j'achète sur les sites que je connais.

Enquêtrice : Tu n'as donc pas dû avoir recours au service après-vente ?

Informant : Il est encore trop tôt pour le dire, mais la seule fois où j'ai dû en avoir besoin Amazon m'a directement échangé le produit.

Enquêtrice : Tu as toujours été content des offres trouvées en ligne pour ce type produit ?

Informant : En général oui, les seules fois où je n'ai pas été totalement satisfait, c'est lorsque les vendeurs ne mentionnent pas certaines caractéristiques ou alors qu'ils en mentionnent alors que le produit ne les a pas. Dans ces cas là soit on le renvoie, soit on demande une réduction supplémentaire.

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ? Si oui, est-ce que tu peux me la décrire ?

Informant : Oui c'était sur GearBest, un site concurrent d'Ali express, c'est un site qui est bien noté, mais la seule commande que j'ai effectuée dessus ne s'est pas bien passée. Le produit que j'avais commandé avait un défaut de fabrication, après plusieurs recherches j'ai découvert qu'il avait été modifié et adapté avant la vente pour le marché européen. Le site propose de payer via PayPal. C'est la raison pour laquelle j'avais commandé sur le site. Sauf que paypal ne

rembourse que si le produit est renvoyé à nos frais sur ce site-là et je ne le savais pas. Les frais de port étaient de 80€ soit la valeur du produit. J'ai contacté GearBest en leur précisant qu'ils allaient perdre un client et ils m'ont proposé 30€ de remise sur le prochain achat. Je n'ai plus jamais commandé sur GearBest.

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà laissé un commentaire positif ou négatif sur un réseau social d'une marque ?

Informant : Oui, mais ce n'était pas pour un achat en ligne, c'était pour le service après-vente d'une marque (Lenovo) que je n'ai plus jamais acheté depuis également.

Enquêtrice : C'était un commentaire négatif ?

Informant : oui mais j'ai déjà laissé des avis positifs sur d'autres sites quand ils avaient résolu un de mes problèmes ou alors que le produit était nickel dès le départ.

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais dire que tu te sens en confiance quand tu réalises tes achats en ligne ?

Informant : En général oui. Parfois j'en fait sur des nouveaux sites, mais je commande pour des montants inférieurs à 100€ lors des premières commandes. Si je commande par contre sur des sites que j'utilise depuis longtemps, alors là je n'ai pas de soucis de confiance je peux dépasser ce montant jusqu'à 10 fois.

Enquêtrice : Quels facteurs te mettent en confiance ?

Informant : L'expérience que j'ai eu avec les sites sur lesquels je commande. En fait, les expériences qui ont été on va dire « négatives » mais que le site a su résoudre ou me dédommager, ont au final augmenté la confiance que j'avais envers le site.

Enquêtrice : Lorsque tu fais des achats en ligne, les marques te laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui te plaisent dans ton panier et de ne pas devoir les payer tout de suite. Est-ce que tu as plutôt l'habitude de faire tes achats tout de suite ou de laisser ces achats dans ton panier quelques temps afin d'y réfléchir ?

Informant : Pratiquement jamais. En fait, lorsque sur Dealabs un article est à un prix très bas il est fort possible qu'il y en a plus de stock l'heure d'après. Et cela m'est déjà arrivé ! Donc en général si je trouve sur Dealabs l'article que je veux au prix le plus bas, j'achète directement.

Enquêtrice : C'est tout de même déjà arrivé une fois ou deux que tu laisses tes articles dans ton panier ?

Informant : Oui mais c'est assez rare.

Enquêtrice : Lors de ces rares fois, est-ce que tu as déjà remarqué des changements quand tu revenais voir ton panier pour valider ton achats plusieurs jours après ?

Informant : Pas vraiment, d'ailleurs les seules fois où je l'ai fait c'est car j'avais raté le coche, et que le prix avait remonté. Je crois même qu'ils ont tous été effacés après un certain temps.

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation suivante, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier, comme tu fais parfois, pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu reviens quelques jours après, tu remarques que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros.

Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Non jamais.

Enquêtrice : Imaginons que tu le vives incessamment sous peu ! Que ressens-tu si une marque agit de la sorte ?

Informant : Je pense que c'est psychologique. Ça incite à l'achat. Je ne pense pas que ce soit bien ou mauvais, c'est juste l'offre et la demande qui s'adaptent tout naturellement.

Enquêtrice : Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ?

Informant : Si je n'ai pas trouvé mieux ailleurs et que j'en ai besoin il se pourrait que j'achète mais si je n'avais pas effectué l'achat avant ça ne doit pas être pour la différence d'un euro, il doit y avoir une autre raison derrière. Je ne pense pas qu'une baisse si petite me ferait changer d'avis.

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : Je ne pense pas que ce soit un mal en soit. Je ne dis pas que le prix est juste, il n'existe pas vraiment de juste prix. La valeur des choses fluctue et fluctuera toujours.

Enquêtrice : Que signifie pour toi un prix juste ?

Informant : Pour moi c'est l'équilibre entre l'offre et la demande.

Enquêtrice : Au regard de cette pratique, dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Bien sûr ! Adapter ses prix est tout à fait légal et honnête.

Enquêtrice : Serais-tu prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à ton entourage ? Pourquoi ?

Informant : Oui si j'aime ses produits. Je ne tiendrais absolument pas compte de cela.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette marque est digne de confiance ? Pourquoi ?

Informant : Si je fais confiance en ses produits et son service après-vente alors oui.

Enquêtrice : C'est quoi pour toi une marque digne de confiance ?

Informant : Une marque qui est consciente de ses qualités et défauts, une marque qui sait se remettre en question elle et ses produits. Si un produit est mal conçu, ça arrive. Il faut voir ensuite si la marque gère ce produit. Si elle peut réparer ses erreurs en reprenant les produits ou en les réparant régulièrement en service après-vente. Un peu comme a fait Samsung avec le fiasco des Note7 qui explosait.

Enquêtrice : Dans cette situation de diminution de prix quand tes produits sont dans ton panier, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : Je pense plutôt qu'elle prend en compte les siens. Elle adapte son prix car elle préfère diminuer un tout petit peu sa plus-value sur la vente que d'avoir une vente en moins. Elle pratique un peu de discrimination par les prix car les clients qui n'ont pas laissé le produit dans le panier l'auront payé un peu plus mais c'est tout.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prêt à écrire un commentaire positif sur la page facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ?

Informant : Non car je n'en fais que si un produit est extraordinaire ou si c'est un produit qui m'a vraiment déçu et dont le service après-vente ne m'a pas convenu. Sinon je ne le fais pas.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle tu es attaché ?

Informant : Je ne suis pas vraiment attaché aux marques... Sauf si j'ai des actions de celle-ci, mais mon raisonnement sur cette thématique serait le même.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Si le produit m'intéresse vraiment, je ne pense pas que je chercherais à économiser qu'un euro. Si j'ai déjà un bon prix dessus je l'achèterais directement.

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation inverse, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu veux procéder à ton achat, tu remarques que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros. Est-ce que tu t'es déjà retrouvé dans cette situation ?

Informant : Jamais

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : En fait, je crois que c'est pareil que dans la situation inverse. Elle adapte son prix. Sauf que dans ce cas-là j'aurais probablement encore moins envie de l'acheter.

Enquêtrice : Comment ça influencerait ton comportement ?

Informant : Je continuerai à voir si je trouve un meilleur prix sur Dealabs

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prêt à payer ces articles s'ils revenaient à leurs prix initiaux ?

Informant : Non, si je n'ai pas acheté à la base, c'est que le prix ou autre chose ne me convenait pas déjà avant.

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves ce nouveau prix à la hausse est éthique et juste ?

Informant : Je pense pareil que pour la situation inverse.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?

Informant : Encore une fois ça dépend des produits de celle-ci.

Enquêtrice : Pourrais-tu dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : Bien sûr.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : Bien sûr que non (rires).

Enquêtrice : Dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Je pense qu'elle suit juste ses propres intérêts. Mais que ce n'est pas forcément malhonnête en soi. Elle ne nous force pas à acheter. Après c'est à la marque d'assumer si les clients font jouer la concurrence.

Enquêtrice : Serais-tu prêt à écrire un commentaire positif sur la page facebook de cette marque ?

Informant : Pas pour ça non.

Enquêtrice : Imaginons que tu as lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour toi ? Est-ce que tu continuerais tes achats malgré que le prix des articles de ton panier soit un peu plus élevé qu'au départ ?

Informant : Je n'achèterais pas à un prix plus élevé que celui que j'ai déjà vu au préalable. Mais je n'hésiterais pas à aller voir la concurrence.

Enquêtrice : Tu veux dire par là que même si tu as vu des commentaires positifs sur ce produit, ce n'est pas pour ça que tu vas avoir plus tendance à acheter ce produit à un prix plus élevé ? Tu iras tout de même voir si tu ne trouves pas ce produit à un prix plus intéressant ailleurs ?

Informant : Voilà, money is money (rires) !

Enquêtrice : Le fait que ce soit une petite ou une grande augmentation n'y changerait rien ?

Informant : Non rien du tout.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle tu es attaché et que tu achètes fréquemment ?

Informant : Si j'ai des actions pour cette marque, qu'elle augmente ses prix de vente, et qu'elle vend quand même je serais plutôt content.

Enquêtrice : Toujours dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si je te parle cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Si j'en ai vraiment besoin et que le produit m'intéresse, alors je l'achèterais

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Est-ce que tu peux maintenant me citer un produit que tu as envie d'acheter en ligne pour le moment?

Informant : J'ai besoin d'une nouvelle carte mémoire pour le moment. La mienne n'est plus assez puissante pour ce que je veux faire.

Enquêtrice : Combien tu serais prêt à mettre pour cette carte ?

Informant : 70 euros car j'ai besoin de pas mal de giga.

Enquêtrice : Imagine que tu trouves cette carte en ligne au prix de 65 euros et que tu la mets dans ton panier. Tu l'y laisses quelques jours le temps de réfléchir à ton achat.

Tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté. Il est maintenant de 72 euros ! Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Qu'est-ce que tu ferais ?

Informant : Je ne l'achèterais pas avant d'aller comparer le prix sur mon site de comparaison.

Enquêtrice : Tu continuerais tout de même à réfléchir à cet achat ?

Informant : Non, il dépasse le prix que je veux mettre donc non.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Comme dit auparavant, je ne pense pas vraiment qu'il y ait un prix juste. Je ne suis juste pas prêt à mettre ce prix-là.

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté mais plus faiblement. Il est maintenant à 68 euros. Quelle serait ta réaction dans ce cas-ci ?

Informant : Je réagis de la même manière. J'irais d'abord vérifier les prix proposés ailleurs.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Je pense le même que la situation précédente.

Enquêtrice : Imaginons une dernière situation : Tu reviens vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. Il est maintenant de 63 euros. Cette fois, est-ce que tu continuerais à réfléchir à cet achat ?

Informant : Dans ce cas et si j'en ai besoin et que je ne trouve pas de meilleur prix, je l'achèterais.

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix te paraît juste/injuste?

Informant : oui et non. Juste cette sacrée offre et cette sacrée demande.

Enquêtrice : Merci pour tes réponses, on en a fini avec toutes mes questions. Si je peux résumer ta situation : Pour toi le prix est un attribut très important dans ta décision d'achat. Tu ne penses pas qu'il existe un prix juste, tu penses que c'est naturel pour les sites commerciaux de faire fluctuer leur prix pour répondre à l'offre et à la demande. Tu as cependant confiance aux sites sur lesquels ta fréquence d'achat est régulière, c'est-à-dire les sites sur lesquels tu as déjà réalisé au moins un achat et tu accordes beaucoup d'attention au service après-vente. Tu es prêt à passer au-dessus d'un quelconque problème du moment que le service après-vente réagit et trouve une solution. C'est bien ça ?

Informant : c'est ça !

Enquêtrice : Est-ce que tu as quelque chose d'autre à me dire sur tes achats en ligne dont on n'aurait pas discuté ensemble?

Informant : Non

Enquêtrice : Nous en avons fini alors, merci pour ta participation.

Informant 9 : Mathilde, 23 ans, jeune diplômée

Enquêtrice : L'entretien est enregistré à partir de maintenant. Tes réponses resteront confidentielles, je t'enregistre juste pour une question de facilité en vue de retranscrire tes réponses.

Je fais cette étude dans le cadre de ma deuxième master de sciences de gestion et dans le cadre de mon mémoire. Je réalise donc des interviews qui visent à cerner le comportement d'achat des consommateurs en ligne.

Est-ce que tu as des questions avant que l'on commence ?

Informant : Non.

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Peux-tu te présenter en quelques mots ?

Informant : Je m'appelle Mathilde . J'ai 23 ans, je suis fraîchement diplômé en tant que gestionnaire d'un institut de beauté. Je vis de nouveau chez ma maman depuis la fin de mes études.

Enquêtrice : Qu' est-ce que tu aimes-tu faire dans la vie, pendant ton temps libre ?

Informant : J'adore prendre soin de moi, écouter de la musique, regarder des séries et aussi faire du shopping.

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant ton temps libre, tu fais donc parfois du shopping ?

Informant : Oui, la plupart du temps sur internet.

Enquêtrice : Pour toi, que signifie faire du shopping ?

Informant : le shopping permet de décompresser et aussi se faire plaisir.

Enquêtrice : Tu en fais régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : Disons que ça dépend principalement de mes finances et de mon humeur, mais ça m'arrive environ 2/3 fois par mois.

Enquêtrice : Et quand tu fais ton shopping pendant ces deux à trois fois par mois, où le fais-tu ?

Informant : Pimkie, Yves Rocher et surtout internet sur Aliexpress.

Enquêtrice : Tu achètes donc parfois dans les magasins physiques et parfois en ligne pour faire du shopping. Quand tu achètes en magasin, qu'est ce qui te plaît ?

Informant : Ce que j'aime dans les magasins c'est de pouvoir essayer le vêtement directement, puisque en ligne c'est assez compliqué de trouver la bonne taille . Ce que j'aime moins, c'est les vendeurs qui viennent nous voir dès l'entrée dans le magasin, et pousse à l'achat.

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Nous allons maintenant nous intéresser aux achats que tu réalises en ligne. Est-ce que tu pourrais m'expliquer la dernière commande que tu as passée en ligne ?

Informant : La dernière fois c'était des vêtements pour l'été et bien-sûr des maillots de bain. J'aime bien acheter des petites choses de temps en temps pour renouveler ma garde-robe.

Enquêtrice : Est-ce que tu as consulté beaucoup de sites avant de trouver ton bonheur ?

Informant : Non, ça fait maintenant quelques années que je commande toujours sur les mêmes sites.

Enquêtrice : Comment as-tu fait ton choix parmi tous ces sites ? Qu'est-ce qui t'a décidé à choisir ce choix-là précisément ?

Informant : Le choix de vêtements, que je ne vois pas forcément en magasin. J'aime avoir « mon propre style ». Et aussi le prix.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que le prix est un attribut important pour toi ?

Informant : Totalement, j'essaie toujours de trouver le prix le plus bas ,ça me permet d'acheter plus .

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette expérience était une expérience d'achat positive ?

Informant : oui.

Enquêtrice : Tu n'as donc pas dû avoir recours au service après-vente ?

Informant : Non.

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ? Si oui, est-ce que tu peux me la décrire ?

Informant : Ma dernière commande, une combi short magnifique mais qui malheureusement à peine déballé perdait toutes ses paillettes.

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà laissé un commentaire positif ou négatif sur un réseau social d'une marque ?

Informant : Non .

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais dire que tu te sens en confiance quand tu réalises tes achats en ligne ?

Informant : Oui car avant de commander je regarde les avis. Et maintenant je connais les sites sur lesquels je commande.

Enquêtrice : Quels facteurs te mettent en confiance ?

Informant : Connaître le fonctionnement du site et savoir que j'ai un recours possible si jamais il y a un souci avec l'une de mes commandes.

Enquêtrice : Lorsque tu fais des achats en ligne, les marques te laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui te plaisent dans ton panier et de ne pas devoir les payer tout de suite. Est-ce que tu as plutôt l'habitude de faire tes achats tout de suite ou de laisser ces achats dans ton panier quelques temps afin d'y réfléchir ?

Informant : Je pris l'habitude de les laisser dans le panier, pour réfléchir et parfois attendre un meilleur prix .

Enquêtrice : Quand tu laisses tes articles dans ton panier, est-ce que tu as déjà remarqué des changements quand tu revenais voir ton panier pour valider ton achats plusieurs jours après ?

Informant : Oui la plupart du temps les prix baissent ce qui est une bonne surprise, même si parfois c'est le contraire qui se passe.

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation suivante, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier, comme tu fais parfois, pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu reviens quelques jours après, tu remarques que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros.

Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Souvent.

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Je suis plutôt contente .

Enquêtrice : Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ?

Informant : En général ce changement de prix me pousse à passer commande .

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : oui, c'est juste une façon de nous pousser à l'achat , même si ces choses ne sont pas forcément nécessaires.

Enquêtrice : Que signifie pour toi un prix juste ?

Informant : Un bon rapport qualité/prix .

Enquêtrice : Au regard de cette pratique, dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Ce n'est pas être malhonnête, son objectif est juste d'augmenter les ventes.

Enquêtrice : Serais-tu prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à ton entourage ?
Pourquoi ?

Informant : Oui, si les produits vendus ne sont pas défectueux, je ne vois pas pourquoi ça serait un problème.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette marque est digne de confiance ? Pourquoi ?

Informant : Pas forcément, baisser les prix ne veut pas dire que cette marque est digne de confiance ou non.

Enquêtrice : C'est quoi pour toi une marque digne de confiance ?

Informant : Une marque qui vend des produits de qualité et avec qui nous pouvons parler pour des renseignements ou même régler des problèmes.

Enquêtrice : Dans cette situation de diminution de prix quand tes produits sont dans ton panier, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : Oui et non, certes je paye moins cher mais j'achète. Ce qu'ils veulent c'est juste augmenter leurs chiffres d'affaires .

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à écrire un commentaire positif sur la page facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ?

Informant : Si je suis satisfaite , pourquoi pas .

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle tu es attachée?

Informant : J'aurais plus de facilité à effectuer ma commande .

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : si le produit m'intéresse je commande , sans prendre encore le temps de réfléchir.

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation inverse, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu veux procéder à ton achat, tu remarques que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros. Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Non

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : je suis déçue et énervée.

Enquêtrice : Comment ça influencerait ton comportement ?

Informant : Je n'achèterais pas sur ce site.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à payer ces articles s'ils revenaient à leurs prix initiaux ?

Informant : Oui mais je ne payerais sûrement pas le nouveau prix.

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves ce nouveau prix à la hausse éthique et juste ?

Informant : Pas du tout.

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prête à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?

Informant : Non, je pense au contraire que je pourrais la déconseiller.

Enquêtrice : Pourrais-tu dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : Non, augmenter le prix ne change pas la qualité du produit.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : Non, absolument pas.

Enquêtrice : Dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Non, c'est plutôt malhonnête.

Enquêtrice : Serais-tu prête à écrire un commentaire positif sur la page facebook de cette marque ?

Informant : Non, plutôt négatif !

Enquêtrice : Imaginons que tu as lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour toi ? Est-ce que tu continuerais tes achats malgré que le prix des articles de ton panier soit un peu plus élevé qu'au départ ?

Informant : non, le prix est très important pour moi.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle tu es attachée et que tu achètes fréquemment ?

Informant : Je pense que je ferais moins attention.

Enquêtrice : Toujours dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si je te parle cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : j'attendrais que le prix baisse. Mais si j'ai vraiment besoin du produit et que la hausse n'est pas très élevée, j'achèterais certainement.

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais me citer un produit que tu as envie d'acheter en ligne pour le moment?

Informant : Que je voudrais maintenant ?

Enquêtrice : oui maintenant ou que tu penses acheter dans un avenir proche ?

Informant : Je cherche particulièrement des soins pour mes cheveux, j'aimerais trouver la marque Cocoshine en fait mais elle est toujours en rupture de stock donc je dirais que c'est ça que j'achèterais bientôt sur internet.

Enquêtrice : Combien tu serais prêt à mettre pour ce soin ?

Informant : 30 euros mais pour la gamme complète, le shampoing et soin, pas rien que le soin.

Enquêtrice : Imagine que tu trouves ce soin au prix de 27 euros et que tu le mets dans ton panier. Tu l'y laisses quelques jours le temps de réfléchir à ton achat. Tu reviens vers ce panier après quelques temps. Malheureusement, le prix a changé et a augmenté. Ton soin coûte maintenant 32 ! Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Qu'est-ce que tu ferais ?

Informant : Je ne l'achèterais pas.

Enquêtrice : Tu continuerais tout de même à réfléchir à cet achat ?

Informant : Non je ne pense pas.

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Non je trouve qu'il n'est pas juste.

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que ton soin a augmenté mais plus faiblement. Enfin le prix de ton soin. Il est maintenant à 29 euros. Quelle serait ta réaction dans ce cas-ci ?

Informant : Je réagirais de la même manière.

Enquêtrice : Tu ne l'achèterais toujours pas donc ?

Informant : voilà !

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Non toujours injuste.

Enquêtrice : Imaginons une dernière situation : Tu reviens vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. Il est maintenant de 25 euros. Cette fois, est-ce que tu continuerais à réfléchir à cet achat ou non? Est-ce que tu l'achèterais ?

Informant : Là je l'achèterais.

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix te paraît juste/injuste?

Informant : Comment on pourrait trouver une baisse de prix injuste ?

Enquêtrice : C'est une question de perception je dirais ! Merci pour tes réponses en tout cas. On en a presque fini avec toutes mes questions. Je vais juste résumer ta situation en quelques mots et tu me dis si tu es d'accord avec ça ou non si tu veux bien.

Informant : Je t'écoute !

Enquêtrice : Alors, pour toi le prix est un attribut important dans ta décision d'achat et tu fais régulièrement du shopping en ligne. Tu n'as pas l'habitude d'écrire des commentaires positifs ou négatifs sur une marque en ligne et tu trouves qu'une augmentation de prix sans explication

n'est pas juste. Ce comportement en matière de prix te ferait renoncer à ton achat et tu ne conseillerais pas une marque pratiquant ce comportement, c'est bien ça ?

Informant : c'est ça !

Enquêtrice : Est-ce que tu as quelque chose d'autre à ajouter ?

Informant : Non

Enquêtrice : J'en ai vraiment fini alors, merci pour ta participation.

Informant 10 : Ludovic, 61 ans, ancien manager département communication

Enquêtrice : Bonjour Ludovic, avant toute chose l'entretien est enregistré à partir de maintenant, merci d'accepter cet enregistré, c'est uniquement pour pouvoir retranscrire l'entretien après, il n'y a que moi qui le ré-écouterai.

Informant : Pas de soucis

Enquêtrice : Merci d'être venu jusqu'ici aujourd'hui. Donc comme je vous disais au téléphone, je suis Hélène Durant, étudiante à l'UCL-Mons en deuxième master de sciences de gestion et dans le cadre de mon mémoire et je réalise des interviews qui visent à cerner le comportement d'achat des consommateurs en ligne. Est-ce que vous avez des questions avant que l'on commence ?

Informant : Non pas pour le moment.

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Informant : Je m'appelle Ludovic, Ludo pour les intimes ! Je suis marié et j'ai 4 enfants, je n'ai pas chômé. J'ai fait des études universitaires en gestion et j'ai été pendant 30 ans manager dans la même entreprise du département communication. C'est rare maintenant de faire autant d'année dans la même entreprise mais ça existe encore !

Enquêtrice : Qu'aimez-vous faire dans la vie pendant votre temps libre ?

Informant : Je suis passionné par la bourse ! J'ai quelques actions que je gère moi-même par ci, par là.

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant votre temps libre, est-ce que vous faites parfois du shopping ?

Informant : Oui régulièrement avec mes deux grandes filles et mon épouse, elles adorent ça. Rarement tout seul.

Enquêtrice : Pour vous, que signifie faire du shopping ?

Informant : Passer du temps en famille et dépenser beaucoup d'argent !

Enquêtrice : Vous en faites régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : Si régulièrement c'est au moins une fois par mois alors oui je dirais régulièrement.

Enquêtrice : Quand vous faites du shopping, où le faites-vous ?

Informant : Souvent dans les centres villes et dans les centres commerciaux.

Enquêtrice : Vous faites parfois votre shopping en dehors des magasins physiques ? Sur des sites en ligne ?

Informant : Oui parfois, surtout quand mes filles repèrent quelque chose en magasin qui n'est plus disponible ou qu'il n'y a plus le coloris qu'elles veulent ou la taille, alors on essaye de le trouver en ligne. D'ailleurs, les vendeuses au magasin nous conseillent cette option quand elles n'ont plus le produit en magasin.

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Nous allons maintenant discuter de ces achats que vous réalisez en ligne. Est-ce que vous pouvez me raconter votre dernière expérience d'achat en ligne ? La dernière chose que vous avez achetée ?

Informant : Mon dernier achat c'était un manteau pour ma femme et une veste de costume pour moi. C'était dans la même commande.

Enquêtrice : C'était un achat qui était donc pour vous faire plaisir, ce n'était pas pour offrir ?

Informant : oui c'était pour nous. De base on avait un baptême et j'avais besoin d'une nouvelle veste de costume et ma femme a repéré un manteau sur le site où je comptais commander. Elle s'y connaît plus que moi, elle est plus jeune (48), elle m'a un peu initié à tout ça.

Enquêtrice : Est-ce que vous avez l'impression d'avoir mis du temps à trouver ce costume? Vous avez consulté beaucoup de sites avant de le trouver ?

Informant : Non pas vraiment, j'ai directement aimé une pièce et j'ai choisi celle-là.

Enquêtrice : Vous diriez donc que le prix est un attribut important pour vous ?

Informant : non pas vraiment. J'ai travaillé toute ma vie donc j'ai appris à me faire plaisir en n'étant plus tant que ça conditionné par le prix.

Enquêtrice : Est-ce que vous diriez que cette expérience était une expérience d'achat positive ?

Informant : oui très positive.

Enquêtrice : Vous avez toujours été satisfait des offres trouvées en ligne pour ce produit ?

Informant : Oui

Enquêtrice : Vous avez déjà mis un commentaire positif suite à votre satisfaction pour ce produit ?

Informant : non je ne fais jamais ça.

Enquêtrice : Est-ce que vous avez déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ?

Informant : Non pas que je m'en souviene.

Enquêtrice : Vous n'avez jamais laissé de commentaire négatif sur un site non plus alors ?

Informant : Non jamais

Enquêtrice : Vous diriez donc que vous êtes en confiance quand vous faites vos achats en ligne ?

Informant : Oui, généralement

Enquêtrice : Est-ce que vous pouvez me citer une chose ou un fait qui fait que vous vous sentez en confiance sur un site en ligne ?

Informant : C'est surtout le fait que je connaisse le site ou les conseils des amis qui ont déjà fait une expérience sur un site en particulier.

Enquêtrice : Lorsque vous faites des achats en ligne, les marques vous laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui vous plaisent dans votre panier et de ne pas devoir les payer tout de suite. Est-ce que vous avez plutôt l'habitude de faire vos achats tout de suite ou de laisser ces achats dans votre panier quelques temps afin d'y réfléchir ?

Informant : Je fais souvent mes achats immédiatement.

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : Je vais maintenant vous proposer une mise en situation et vous poser diverses questions sur cette mise en situation. Donc, imaginons maintenant la situation suivante, vous avez laissé des articles lambda d'une marque lambda dans votre panier, bien que vous ne le fassiez pas habituellement. Pendant quelques jours le temps de réfléchir vos achats, vous laissez ces articles dans ce panier. Lorsque vous revenez quelques jours après, vous remarquez que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros. Vous êtes-vous déjà retrouvé dans cette situation ?

Informant : Non

Enquêtrice : Que ressentez-vous lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Je serais d'un avis positif.

Enquêtrice : Dans quelle mesure ce changement de prix influence votre comportement ?

Informant : J'achèterais le plus vite possible je pense pour que le prix ne ré-augmente pas juste après.

Enquêtrice : Est-ce que vous trouvez que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : Oui il est éthique, je ne saurais pas vraiment dire pourquoi mais en tout cas je ne le trouve pas injuste. Enfin, certainement pas qu'il va dans mon intérêt.

Enquêtrice : Que signifie pour vous un prix juste ?

Informant : Un prix non excessif

Enquêtrice : Diriez-vous que cette marque est honnête ?

Informant : oui

Enquêtrice : Seriez-vous prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ? Pourquoi ?

Informant : oui de nouveau pourquoi pas

Enquêtrice : Est-ce que vous diriez que cette marque est digne de confiance ? Pourquoi ?

Informant : oui

Enquêtrice : Est-ce que vous avez l'impression que la marque prend en compte vos intérêts ?

Informant : oui visiblement

Enquêtrice : Est-ce que vous seriez prêt à écrire un commentaire positif sur la page facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ?

Informant : non car habituellement je ne le fais déjà pas

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle vous êtes attachée?

Informant : Si je connais bien cette marque je me demanderais si ce n'est pas un retour pour ma fidélité.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui vous intéresse et pour lequel vous avez un intérêt particulier ?

Informant : là ça ne changerait pas mon comportement.

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Imaginons maintenant la situation inverse, vous avez laissé des articles lambda d'une marque lambda dans votre panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque vous voulez procéder à votre achat, vous remarquez que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros. Est-ce que vous vous êtes déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Non

Enquêtrice : Que ressentiriez-vous si une marque agissait de la sorte ?

Informant : là mon avis serait négatif

Enquêtrice : Vous trouvez que ce prix est juste ?

Informant : non

Enquêtrice : Est-ce que ça changerait quelque chose pour vous si la marque vous expliquait pourquoi ce changement de prix ?

Informant : oui je pourrais éventuellement changer cet avis négatif

Enquêtrice : Comment cette situation influencerait votre comportement?

Informant : Si la différence n'est pas trop grande, comme je fais moins attention au prix que dans mon jeune temps, alors je l'achèterais quand même.

Enquêtrice : Est-ce que vous seriez prêt à payer ces articles s'ils revenaient à leurs prix initiaux ?

Informant : Oui

Enquêtrice : Est-ce que vous seriez prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?

Informant : non quand même pas

Enquêtrice : Pourriez-vous dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : Non

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que vous avez l'impression que la marque prend en compte vos intérêts ?

Informant : Non

Enquêtrice : Diriez-vous que cette marque est honnête ?

Informant : Non

Enquêtrice : Seriez-vous prêt à écrire un commentaire positif sur la page facebook de cette marque ?

Informant : non pour les mêmes raisons que la mise en situation précédente. Je ne le fais pas habituellement donc je ne le ferais pas dans ce cas-ci.

Enquêtrice : Imaginons que vous ayez lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour vous ?

Informant : Je serais plus confiant si je lisais ces avis positifs c'est sûr !

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle vous êtes attaché ?

Informant : Si j'y suis attaché, c'est que je la connais bien et donc je ne serais pas en méfiance face à cette pratique.

Enquêtrice : Toujours dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si je vous parle cette fois-ci d'un produit qui vous intéresse et pour lequel vous avez un intérêt particulier ?

Informant : Non là ça ne changerait rien.

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Est-ce que vous pouvez maintenant me citer un produit que vous aimeriez acheter en ligne de ces moments ci?

Informant : Je recherche une game boy, tu sais les anciennes mauves comme ça pour mon petit fils.

Enquêtrice : Combien seriez-vous prêt à mettre pour cette game boy?

Informant : Je dirais jusqu'à 100 euros car ça devient un objet rare.

Enquêtrice : Imaginons maintenant que vous la trouviez sur internet au prix de 95 euros. Vous la mettez dans votre panier le temps de réfléchir à votre achat. Quelques jours après vous revenez vers ce panier mais maintenant le prix est de 102 euros !

Informant : je l'achèterais.. pour deux euros !

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que vous trouvez le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : il n'est pas juste certe car il a augmenté pour aucune raison valable mais je l'achèterais quand même. Qu'est-ce qu'on ne ferait pas pour ses petits enfants ?

Enquêtrice : Imaginons maintenant que vous reveniez sur ce site quelques jours après et que vous retournez de nouveau dans votre panier. Vous remarquez que le prix a augmenté mais plus faiblement. Il est maintenant à 98 euros. Quelle serait votre réaction dans ce cas-ci ?

Informant : Je l'achète aussi

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que vous trouvez que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : toujours pas

Enquêtrice : Imaginons une toute dernière situation : Vous revenez vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. Il est maintenant de 93 euros. Cette fois, que feriez-vous ?

Informant : Je l'achèterais aussi et mon avis serait plus que positif !

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix vous paraît juste/injuste?

Informant : cette fois oui !

Enquêtrice : Je n'ai plus de questions, merci beaucoup pour vos réponses et votre participation en tout cas.

Informant 11 : David, 34 ans, business analyste

Cet informant n'était pas à l'aise avec l'enregistrement. Cet entretien n'a donc pas été enregistré.

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Peux-tu te présenter en quelques mots ?

Informant : David, 34 ans, business analyste depuis 4 ans. Avant, consultant dans une entreprise de géolocalisation.

Enquêtrice : Qu'est-ce que tu aimes faire dans la vie, pendant ton temps libre ?

Informant : Aime les voitures. Rénove d'anciennes voitures.

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant ton temps libre, est-ce que tu fais parfois du shopping ?

Informant : oui souvent

Enquêtrice : Pour toi, que signifie faire du shopping ?

Informant : Passer son temps, se libérer l'esprit, penser à autre chose.

Enquêtrice : Tu en fais régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : Environ 4 fois par mois

Enquêtrice : Tu fais plutôt ton shopping en ligne ou en magasin ?

Informant : Les deux mais plus souvent en magasin. En ligne que si nécessaire.

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Nous allons maintenant nous intéresser aux achats que tu réalises en ligne. Peux-tu m'expliquer la dernière chose que tu as achetée en ligne ?

Informant : Achat de chaussures de sport de tennis il n'y a pas longtemps.

Enquêtrice : Est-ce que tu as l'impression d'avoir mis du temps à trouver ces chaussures ?

Informant : oui. Recherche de chaussures bien particulières car toutes les chaussures ne sont pas acceptées sur les terrain en terre battue. Comme le prix de ces chaussures est assez élevé, il recherche la meilleure offre.

Enquêtrice : Tu dirais donc que le prix est un attribut important dans le choix des différentes options que tu as généralement ?

Informant : oui

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette expérience était une expérience d'achat positive ?

Informant : oui

Enquêtrice : Tu as toujours été satisfait des offres trouvées en ligne pour ce produit ?

Informant : Oui

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ?

Informant : non pas encore

Enquêtrice : Tu as laissé un avis négatif ou positif sur un site internet ?

Informant : oui déjà fait les deux. Une fois car informant particulièrement satisfait et une fois car compte de l'informant piraté mais pas d'expérience d'achat en tant que telle négative.

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais dire que tu te sens en confiance quand tu réalises tes achats en ligne ?

Informant : oui

Enquêtrice : Quels facteurs te mettent en confiance ?

Informant : Fréquentation régulière du site.

Enquêtrice : Lorsque tu fais des achats en ligne, les marques te laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui te plaisent dans ton panier et de ne pas devoir les payer tout de

suite. Est-ce que tu as plutôt l'habitude de faire tes achats tout de suite ou de laisser ces achats dans ton panier quelque temps afin d'y réfléchir ?

Informant : Laisse achat dans son panier

Enquêtrice : Quand tu laisses tes articles dans ton panier, est-ce que tu as déjà remarqué des changements quand tu revenais voir ton panier pour valider ton achats plusieurs jours après ?

Informant : non

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : mise en situation : Imaginons la situation suivante, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier, comme tu fais parfois, pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu reviens quelques jours après, tu remarques que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros.

Est-ce que tu t'es déjà retrouvé dans cette situation ?

Informant : Non

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Ressentiment positif

Enquêtrice : Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ?

Informant : Achat immédiat

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : oui

Enquêtrice : Que signifie pour toi un prix juste ?

Informant : Un prix le plus bas possible

Enquêtrice : Au regard de cette pratique, dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : oui

Enquêtrice : Serais-tu prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à ton entourage ? Pourquoi ?

Informant : oui la conseillera

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette marque est digne de confiance ? Pourquoi ?

Informant : oui, elle offre un prix plus bas

Enquêtrice : Dans cette situation de diminution de prix quand tes produits sont dans ton panier, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : oui

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prêt à écrire un commentaire positif ou négatif sur la page Facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ?

Informant : oui plutôt positif

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle tu es attaché?

Informant : Si attachement, l'informant lui ferait confiance

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Pas d'impact de l'implication dans cette situation sur comportement de l'informant

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Mise en situation : Imaginons maintenant la situation inverse, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu veux procéder à ton achat, tu remarques que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros. Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : Non

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Ressentiment négatif

Enquêtrice : Comment ça influencerait ton comportement?

Informant : Non achat

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves ce nouveau prix à le hausse éthique et juste ?

Informant : non

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?

Informant : jamais

Enquêtrice : Pourrais-tu dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : non

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : Non

Enquêtrice : Dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Non

Enquêtrice : Serais-tu prête à écrire un commentaire positif ou négatif sur la page Facebook de cette marque ?

Informant : Négatif oui

Enquêtrice : Imaginons que tu as lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour toi ? Est-ce que tu continuerais tes achats malgré que le prix des articles de ton panier soit un peu plus élevé qu'au départ ?

Informant : Commentaire positif ne changeraient rien au comportement de l'informant.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle tu es attaché et que tu achètes fréquemment ?

Informant : oui, l'informant ferait confiance s'il est attaché à la marque.

Enquêtrice : Toujours dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si je te parle cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Pas d'impact de l'implication sur comportement de l'informant

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Est-ce que tu peux maintenant me citer un produit que tu aimerais acheter en ligne de ces moments ci?

Informant : Baffle spécial pour voiture

Enquêtrice : Combien tu serais prêt à mettre pour ce produit ?

Informant : 100 euros

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu trouves ce baffle en ligne au prix de 95 euros et que tu la mets dans ton panier. Tu l'y laisses quelques jours le temps de réfléchir à ton achat.

Tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté. Il est maintenant de 102 euros !

Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Qu'est-ce que tu ferais ?

Informant : non achat

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : non

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté mais plus faiblement. Il est maintenant à 98 euros. Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Quelle serait ta réaction dans ce cas-ci ?

Informant : non achat

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : non

Enquêtrice : Imaginons une dernière situation : Tu reviens vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. Il est maintenant de 93 euros. Cette fois, comment réagirais-tu ?

Informant : achat immédiat

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix te paraît juste/injuste?

Informant : oui

Informant 12 : Vincent, 36 ans, coiffeur

Enquêtrice : Attendez je vérifie juste que mon enregistrement fonctionne car pour un de mes répondant j'ai parlé 4 minutes au moins dans le vide avant de me rendre compte que l'enregistrement ne s'était pas déclenché : ça fonctionne ! Donc, merci d'avoir accepté d'avoir participé à mon enquête !

Vous êtes le fils de Bernard c'est ça ? Il ne vous a pas trop forcé j'espère (rires)

Informant : Non c'est avec plaisir je suis passé par là aussi et je sais comme c'est compliqué de dégoter des gens pour répondre à nos enquêtes.

Enquêtrice : Merci beaucoup. Donc comme je vous disais au téléphone et comme Bernard vous l'a expliqué, je suis Hélène Durant, étudiante à l'UCL-Mons en dernière année de master en sciences de gestion et dans le cadre de mon mémoire et je réalise des interviews qui visent à cerner le comportement d'achat des consommateurs en ligne. Est-ce que vous avez des questions avant que l'on commence ?

Informant : Non, merci beaucoup

Enquêtrice : N'hésitez pas à vous servir si vous désirez un biscuit, ils sont là pour ça !

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Informant : Moi c'est Vincent, j'ai 36 ans déjà. Les années passent bien vite car j'ai l'impression qu'hier encore j'étais à ta place ! Je suis coiffeur maintenant, j'ai plusieurs salons. Je n'étais pas du tout destiné au départ à faire ce métier car j'ai fait des études de gestion mais à l'Umons.

Enquêtrice : C'est toujours intéressant de changer de chemin comme ça. Qu'est-ce qui vous a dirigé vers ce métier ?

Informant : Un hobby à la base qui est devenu une véritable passion. Puis quand on a un diplôme de gestion, c'est toujours un peu plus facile de monter son petit commerce. On a les bases en tout cas car c'est une sorte de petit commerce.

Enquêtrice : Et en dehors de votre salon, qu'est-ce qui vous passionne ? Comment utilisez-vous votre temps libre ?

Informant : J'adore la danse, je donne des cours les samedis dans une école à Hyon.

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant votre temps libre, vous faites parfois du shopping ?

Informant : Oui parfois

Enquêtrice : Vous en faites régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : ça dépend des moments, je profite souvent des soldes pour faire beaucoup de shopping mais en dehors de ces moments-là j'évite un petit peu.

Enquêtrice : Quand vous faites du shopping, où le faites-vous ?

Informant : Soit sur internet soit dans de grandes villes que j'appelle « spéciale shopping » comme Amsterdam, Paris ..

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Nous allons justement discuter de ces achats que vous réalisez en ligne. Est-ce que vous pouvez me raconter et me décrire la dernière chose que vous avez achetée ? Autant au niveau du produit donc qu'est-ce que vous avez acheté que le processus donc comment ça s'est passé ?

Informant : Alors, mon dernier achat c'était pour le boulot car je me fais livrer et je passe mes commandes sur un site spécial pour coiffure. Je commande en gros pour avoir des prix intéressants.

Enquêtrice : C'était donc achat qui n'était pas pour votre plaisir pour professionnel ?

Informant : oui. C'était une commande spéciale teinte pour coloration car on a de nouveaux produits disponibles qui attaquent moins les cheveux (pour ne pas citer de marque on va le décrire comme ça !). Tout s'est bien passé, j'ai reçu ma commande en temps et en heure.

Enquêtrice : Est-ce que vous avez l'impression d'avoir mis du temps à trouver ces produits ? Vous avez consulté beaucoup de sites avant de les trouver ?

Informant : Maintenant je ne mets plus de temps car ça fait une paire d'années que je travaille avec eux mais avant j'ai énormément cherché pour trouver quelqu'un de confiance qui proposait une offre raisonnable.

Enquêtrice : Est-ce que vous diriez que le prix est un attribut important pour vous ?

Informant : oui évidemment, surtout dans le domaine professionnel. J'adore mon travail mais le but ultime quand même est de gagner sa vie donc j'y fait attention. Et même d'un point de vue personnel. Lorsque je fais des achats pour moi et non pour le travail, je fais attention aux prix des affaires que j'achète.

Enquêtrice : Est-ce que vous diriez que cette expérience était une expérience d'achat positive ?

Informant : oui très positive.

Enquêtrice : Vous avez toujours été satisfait des offres trouvées en ligne pour ce produit ?

Informant : Oui

Enquêtrice : Vous avez déjà mis un commentaire positif suite à votre satisfaction pour ce produit ?

Informant : non pas vraiment et en y réfléchissant bien je pense que je n'ai encore jamais écrit de commentaire sur un site.

Enquêtrice : Est-ce que vous avez déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ?

Informant : Oui juste une fois

Enquêtrice : Vous pouvez me décrire cette expérience aussi ?

Informant : Oui, en fait c'est simple j'ai commandé sur un site pour accessoires d'équitation pour ma nièce qui assurait que les retours étaient possibles gratuitement mais quand j'ai voulu renvoyer deux articles, on me demandait de payer plus que le montant des articles que je renvoyais.. vraiment ridicule !

Enquêtrice : Tu as mis un commentaire négatif sur le site suite à ce soucis ?

Informant : Non, c'est vrai que j'aurais peut-être dû y penser !

Enquêtrice : Est-ce que vous pourriez dire que vous êtes en confiance quand vous faites vos achats en ligne ?

Informant : Oui, la plupart du temps

Enquêtrice : Est-ce que vous pouvez m'expliquer pourquoi ?

Informant : J'ai mes petites habitudes donc je sais où me diriger et quand on a déjà acheté sur un site que ça s'est bien déroulé, qu'on a reçu les produits, que la livraison n'est pas arrivée un moi après .. je ne vois pas pourquoi je n'aurais pas confiance.

Enquêtrice : Donc vous faites confiance quand vous avez déjà fréquenté plusieurs fois le site ?

Informant : Oui je dirais ça

Enquêtrice : D'accord. Lorsque tu fais des achats en ligne, les marques te laissent parfois le choix d'enregistrer les articles qui te plaisent dans ton panier et de ne pas devoir les payer tout de suite. Est-ce que tu as plutôt l'habitude de faire tes achats tout de suite ou de laisser ces achats dans ton panier quelque temps afin d'y réfléchir ?

Informant : Je fais rarement mes achats immédiatement. Je les enregistre presque toujours le temps de voir ce qu'il me manque et ce que je peux trouver car les sites mettent assez régulièrement des nouveautés. Enfin, ça dépend desquels je suppose mais ceux sur lesquels je vais oui.

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : Je vais maintenant vous proposer différentes mises en situation et vous poser diverses questions juste après. Imaginez que vous avez laissé des articles lambda d'une marque lambda dans votre panier, bien que vous ne le fassiez pas habituellement. Pendant quelques jours le temps de réfléchir vos achats, vous laissez ces articles dans ce panier. Lorsque vous revenez quelques jours après, vous remarquez que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros. Vous êtes-vous déjà retrouvé dans cette situation ?

Informant : Non malheureusement ! Quel site fait réellement ça ? (rire)

Enquêtrice : Que ressentez-vous lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : J'en serais heureux !

Enquêtrice : Dans quelle mesure ce changement de prix influence votre comportement ?

Informant : C'est-à-dire ?

Enquêtrice : Comme vos achats se trouvent dans votre panier, vous feriez quoi ? Vous les laissez encore là le temps de réfléchir ? Vous achetez directement en voyant cette diminution de prix ?

Informant : Ah, j'achèterais tout de suite je pense !

Enquêtrice : Est-ce que vous trouvez que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : Oui car il m'offre une réduction

Enquêtrice : Diriez -vous que cette marque est honnête ?

Informant : oui

Enquêtrice : Seriez-vous prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?

Informant : oui ça fait toujours plaisir

Enquêtrice : Est-ce que vous direz que cette marque est digne de confiance ?

Informant : oui

Enquêtrice : Est-ce que vous avez l'impression que la marque prend en compte vos intérêts ?

Informant : mes intérêts je ne sais pas trop .. elle y gagne certainement quelque chose aussi si pas elle ne le ferait pas. J'ai un business aussi, je ne suis pas dupe.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle vous êtes attachée?

Informant : Je penserais que ce n'est pas un hasard dans ce cas et qu'elle récompense ma fidélité comme les carte que j'offre à mes propres clients. Au bout de 10 services chez moi, ils ont 10% de remise. C'est peut être le même genre de pratique ?

Enquêtrice : Vous prendriez donc ce changement de prix encore plus positivement que si c'était une marque lambda alors ?

Informant : oui je pense

Enquêtrice : Et dans le cas où le produit en question est un produit qui vous intéresse et pour lequel vous avez un intérêt particulier ?

Informant : Je le prendrais encore plus positivement aussi car on est toujours plus content si ça nous intéresse vraiment non ?

Enquêtrice : Je comprends.

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Si nous imaginons maintenant la situation inverse, vous avez laissé des articles lambda d'une marque lambda dans votre panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque vous voulez procéder à votre achat, vous remarquez que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros. Est-ce que vous vous êtes déjà retrouvé dans cette situation ?

Informant : Non

Enquêtrice : Que ressentiriez-vous si une marque agissait de la sorte ?

Informant : là c'est évident je serais moins content

Enquêtrice : Vous trouvez que ce prix est juste ?

Informant : non

Enquêtrice : Est-ce que ça changerait quelque chose pour vous si la marque vous expliquait pourquoi ce changement de prix ?

Informant : oui je pourrais comprendre, parfois les coûts de production augmentent suite à l'offre et la demande c'est compréhensible !

Enquêtrice : Comment cette situation influencerait votre comportement ?

Informant : Je n'achèterais pas tout de suite en espérant que le prix change de nouveau et vers le bas cette fois comme dans la première situation !

Enquêtrice : Est-ce que vous seriez prêt à payer ces articles s'ils revenaient à leurs prix initiaux ?

Informant : Oui vu qu'il étaient dans mon panier de base c'est que le prix me convenait un minimum.

Enquêtrice : Est-ce que vous seriez prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?

Informant : non c'est une marque que je considère trop fluctuante si elle fait ça trop régulièrement et donc non sûre.

Enquêtrice : Pourriez-vous dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : Non

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que vous avez l'impression que la marque prend en compte vos intérêts ?

Informant : Non

Enquêtrice : Diriez-vous que cette marque est honnête ?

Informant : Non

Enquêtrice : Seriez-vous prêt à écrire un commentaire positif sur la page Facebook de cette marque ?

Informant : Si ça arrivait plusieurs fois je prendrais la peine d'en mettre un négatif je pense.

Enquêtrice : Imaginons que vous ayez lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour vous ?

Informant : Non, si je n'ai pas fait l'expérience positive moi-même, je n'ai pas souvent tendance à prendre en compte ces commentaires positifs. Je suis de ces personnes qui ont besoin de voir pour le croire.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que votre comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle vous êtes attaché ?

Informant : Ici on ne pourra pas parler de récompense de fidélité mais je me dirais certainement qu'il y a une raison précise comme cette augmentation de coût de production ou dans tous les cas une raison particulière et justifiée à cette augmentation de prix.

Enquêtrice : Donc vous le prendriez moins mal que si c'était venant d'une marque que vous ne connaissiez pas ?

Informant : oui voilà

Enquêtrice : Et si on parle cette fois-ci d'un produit qui vous intéresse et pour lequel vous avez un intérêt particulier ?

Informant : Là ça serait différent. Quand je pense à mes produits de coiffure, je sais que je connais parfaitement les produits et je sais où les trouver. Je sais aussi estimer quand le produit est anormalement élevé ou anormalement faible d'ailleurs. Je pense que ça dépend de l'augmentation en question mais si elle était trop élevée, je pourrais estimer si l'augmentation est trop haute et si c'était le cas, j'irais le chercher ailleurs. Je ne suis pas bloqué à un seul site, personne n'a en réalité l'exclusivité.

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Nous allons maintenant faire une dernière mise en situation. Est-ce que vous pouvez maintenant me citer un produit que vous aimeriez acheter en ligne de ces moments ci?

Informant : On va dire le tout nouveau steamod

Enquêtrice : Combien seriez-vous prêt à mettre pour cette game boy?

Informant : oulha, il n'est vraiment pas donné ! 200 euros

Enquêtrice : Imaginons maintenant que vous le trouviez sur internet au prix de 190 euros. Vous le mettez dans votre panier le temps de réfléchir à votre achat. Quelques jours après vous revenez vers ce panier mais maintenant le prix est de 205 euros ! Quel serait votre réaction ?

Informant : Je ne l'achèterais pas, pourquoi ne pas prendre patience et attendre qu'il puisse redescendre ?

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que vous trouvez le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : Injuste selon moi

Enquêtrice : Imaginons maintenant que vous reveniez sur ce site quelques jours après et que vous retournez de nouveau dans votre panier. Vous remarquez que le prix a augmenté mais plus faiblement. Il est maintenant à 195 euros. Quelle serait votre réaction dans ce cas-ci ?

Informant : Je ne l'achèterais pas non plus, toujours pour les mêmes raisons

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que vous trouvez que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : non injuste.. pas content ! (rires)

Enquêtrice : Imaginons une toute dernière situation : Vous revenez vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. Il est maintenant de 185 euros. Cette fois, que feriez-vous ?

Informant : Cette fois je l'achèterais de suite mais toujours pour les mêmes raisons qu'avant ! S'il a diminué alors que le prix de base était plus élevé, il pourrait très bien ré-augmenter par la suite donc je l'achèterais tout de suite !

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix vous paraît juste/injuste?

Informant : oui cette fois oui

Enquêtrice : Je n'ai plus de questions, merci beaucoup pour vos réponses et votre participation en tout cas.

Informant 13 : Michel, 42 ans, informaticien chez Bizzev Tournai

Problème technique avec le GSM et donc l'enregistreur. Cet entretien n'a donc pas été enregistré.

Thème 1 : présentation du répondant

Enquêtrice : Peux-tu te présenter en quelques mots ?

Informant : Michel, 42 ans, travaille depuis 10 ans chez Bizezev comme développeur. Marié, 3 enfants : 18 – 7 et 3 ans.

Enquêtrice : Qu' est-ce que tu aimes faire dans la vie, pendant ton temps libre ?

Informant : Passion pour les ordinateurs, nouvelles technologies, informatique et programmation. L'informant a fait de sa passion son métier.

Thème 2 : Le shopping

Enquêtrice : Pendant ton temps libre, est-ce que tu fais parfois du shopping ?

Informant : oui parfois, surtout à cause de sa femme et de ses deux filles

Enquêtrice : Pour toi, que signifie faire du shopping ?

Informant : Perdre son temps et ses sous ?(blague). Se faire plaisir.

Enquêtrice : Tu en fais régulièrement ? Combien de fois par mois environ ?

Informant : Minimum une fois par mois

Enquêtrice : Tu fais plutôt ton shopping en ligne ou en magasin ?

Informant : 75% de mes achats se font en ligne par manque de temps de se déplacer.

Thème 3 : L'achat en ligne

Enquêtrice : Nous allons maintenant nous intéresser aux achats que tu réalises en ligne. Peux-tu m'expliquer la dernière chose que tu as achetée en ligne ?

Informant : Commande bouteille spécifique alcool venant d'Italie

Enquêtrice : Est-ce que tu as l'impression d'avoir mis du temps à trouver ces bouteilles ?

Informant : oui. Difficulté de trouver des produits de qualité dans ce domaine et réellement fait maison.

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que le prix est un attribut important dans le choix des différentes options que tu as généralement ?

Informant : pas réellement

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette expérience était une expérience d'achat positive ?

Informant : oui

Enquêtrice : Tu as toujours été satisfait des offres trouvées en ligne pour ce produit ?

Informant : non, avant l'informant ne trouvait pas de produit de qualité et toujours très « chimique »

Enquêtrice : Est-ce que tu as déjà vécu une expérience d'achat en ligne négative ?

Informant : oui. Pas expérience négative par rapport à la livraison mais au produit. Bouteilles précédentes de pas bonne qualité (goût chimique).

Enquêtrice : Tu as laissé un avis négatif ou positif sur un site internet ?

Informant : oui : commentaire négatif pour ces anciennes bouteilles d'alcool trouvées « chimiques » et positif pour son fournisseur actuel.

Enquêtrice : Est-ce que tu pourrais dire que tu te sens en confiance quand tu réalises tes achats en ligne ?

Informant : oui

Enquêtrice : Quels facteurs te mettent en confiance ?

Informant : Fréquentation régulière du site.

Enquêtrice : Lorsque tu fais des achats en ligne, les marques te laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui te plaisent dans ton panier et de ne pas devoir les payer tout de suite. Est-ce que tu as plutôt l'habitude de faire tes achats tout de suite ou de laisser ces achats dans ton panier quelque temps afin d'y réfléchir ?

Informant : Laisse achat dans son panier

Enquêtrice : Quand tu laisses tes articles dans ton panier, est-ce que tu as déjà remarqué des changements quand tu revenais voir ton panier pour valider ton achats plusieurs jours après ?

Informant : oui : prix change parfois

Thème 4 : La TDL à la baisse

Enquêtrice : mise en situation : Imaginons la situation suivante, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier, comme tu fais parfois, pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu reviens quelques jours après, tu remarques que le prix a légèrement changé. Il a diminué de quelques euros.

Est-ce que tu t'es déjà retrouvé dans cette situation ?

Informant : Non

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Indifférence : pas de changement d'humeur/perception pour un ou deux euros

Enquêtrice : Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ?

Informant : Achat immédiat

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves que ce nouveau prix à la baisse est éthique et juste et pourquoi ?

Informant : oui

Enquêtrice : Que signifie pour toi un prix juste ?

Informant : Un prix correcte. Pas 100 euros pour une paire de chaussettes mais pas 1 centime non plus !

Enquêtrice : Au regard de cette pratique, dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : oui

Enquêtrice : Serais-tu prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à ton entourage ? Pourquoi ?

Informant : la conseillerais

Enquêtrice : Est-ce que tu dirais que cette marque est digne de confiance ? Pourquoi ?

Informant : oui mais ne voit pas de réelle raison de lui faire particulièrement confiance. Ne peut cependant pas dire qu'on ne pourrait pas lui faire confiance.

Enquêtrice : Dans cette situation de diminution de prix quand tes produits sont dans ton panier, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : non

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prêt à écrire un commentaire positif ou négatif sur la page Facebook/réseaux sociaux/site de cette marque ?

Informant : oui peut être positif

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions d'une marque à laquelle tu es attaché?

Informant : Oui : quand aime une marque, ne fait pas attention au prix surtout s'il diminue.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si nous parlions cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Si intérêt pour le produit et que le prix diminue c'est que c'est un signe du bon Dieu pour l'informant et qu'il est temps de l'acheter (rires).

Thème 5 : La TDL à la hausse

Enquêtrice : Mise en situation : Imaginons maintenant la situation inverse, tu as laissé des articles lambda d'une marque lambda dans ton panier pendant quelques jours le temps de réfléchir à tes achats mais lorsque tu veux procéder à ton achat, tu remarques que le prix a légèrement changé à la hausse de quelques euros. Est-ce que tu t'es déjà retrouvée dans cette situation ?

Informant : oui

Enquêtrice : Que ressens-tu lorsqu'une marque agit de la sorte ?

Informant : Un peu négatif mais « pas le bout du monde »

Enquêtrice : Comment ça influencerait ton comportement?

Informant : Peut-être un report d'achat (pas certain)

Enquêtrice : Est-ce que tu trouves ce nouveau prix à la hausse éthique et juste ?

Informant : non

Enquêtrice : Est-ce que tu serais prêt à conseiller une marque faisant ce genre de pratique à votre entourage ?

Informant : jamais

Enquêtrice : Pourrais-tu dire qu'elle est digne de confiance ?

Informant : non

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu as l'impression que la marque prend en compte tes intérêts ?

Informant : Non

Enquêtrice : Dirais-tu que cette marque est honnête ?

Informant : Non

Enquêtrice : Serais-tu prête à écrire un commentaire positif ou négatif sur la page Facebook de cette marque ?

Informant : Négatif peut-être mais toujours pas persuadé (y pense néanmoins)

Enquêtrice : Imaginons que tu as lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique. Est-ce que cela changerait quelque chose pour toi ? Est-ce que tu continuerais tes achats malgré que le prix des articles de ton panier soit un peu plus élevé qu'au départ ?

Informant : Commentaires positifs pourraient modérer l'impact négatif de la TDL à la hausse.

Enquêtrice : Dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si on parlait d'une marque à laquelle tu es attaché et que tu achètes fréquemment ?

Informant : oui : mise en confiance si connaît et aime la marque

Enquêtrice : Toujours dans la même situation, est-ce que ton comportement serait différent si je te parle cette fois-ci d'un produit qui t'intéresse et pour lequel tu as un intérêt particulier ?

Informant : Influence négative : informant serait vexé si le produit l'intéresse et que le prix augmente (impact négatif plus élevé que si l'informant n'avait pas d'intérêt/ pas d'implication pour la catégorie de produit.

Thème 6 : Consentement à payer

Enquêtrice : Est-ce que tu peux maintenant me citer un produit que tu aimerais acheter en ligne de ces moments ci?

Informant : Dans ses rêves : dernier pc portable mac

Enquêtrice : Combien tu serais prêt à mettre pour ce produit ?

Informant : 1500

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu trouves ce pc en ligne au prix de 1450 euros et que tu la mets dans ton panier. Tu l'y laisses quelques jours le temps de réfléchir à ton achat. Tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté. Il est maintenant de 1520 euros !

Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Qu'est-ce que tu ferais ?

Informant : non achat

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : non

Enquêtrice : Imagine maintenant que tu reviens vers ce panier après quelques jours. Tu remarques que le prix a augmenté mais plus faiblement. Il est maintenant à 1480 euros. Dans quelle mesure ce changement de prix influence ton comportement ? Quelle serait ta réaction dans ce cas-ci ?

Informant : non achat

Enquêtrice : Dans cette situation, est-ce que tu trouves que le nouveau prix est juste/injuste?

Informant : non

Enquêtrice : Imaginons une dernière situation : Tu reviens vers ce panier après quelques jours mais le prix a cette fois diminué. Il est maintenant de 1420 euros. Cette fois, comment réagirais-tu ?

Informant : achat immédiat

Enquêtrice : Est-ce que ce nouveau prix te paraît juste/injuste?

Informant : oui

Annexe 3. Questionnaire enquête quantitative

Je suis étudiante en dernière année de master en sciences de gestion à L'Université Catholique de Louvain à Mons. Dans le cadre de mon travail de fin d'études, je m'intéresse à votre comportement d'achat en ligne.

Le questionnaire ne dure que 3 minutes. Une mise en situation vous sera proposée et il est important pour le bon déroulement du questionnaire, de la lire attentivement.

Il est important de préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. L'enquête est anonyme et les données ne seront pas personnalisées ou utilisées à d'autres fin que mon mémoire.

Je vous remercie d'avance de m'accorder de votre temps et de participer à cette enquête.

Question 1

Je fais du shopping en ligne:

Jamais

Rarement

Parfois

Souvent

Toujours

A chaque occasion de faire du shopping

Question 2

Je suis sensible au prix des produits et services que j'achète de manière générale

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 - 7

Question 3 (Implication dans la catégorie de produit, échelle Kapferer et Laurent)

Dans les questions qui suivent, nous allons discuter de l'achat d'une paire de chaussures en ligne. Par rapport à cette catégorie de produit :

Importance

La paire de chaussure que j'achète, j'y attache beaucoup d'importance

Importance conséquences négatives

Si, après avoir acheté une paire de chaussures, mon choix se révèle mauvais, cela m'ennuierait énormément

Probabilité subjective de ces conséquences

Choisir une paire de chaussures, c'est assez simple

Plaisir

Je me fais plaisir en achetant une paire de chaussures

Signe

Les chaussures que j'achète reflètent un peu quel genre de personne je suis

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7

Question 4 (Mise en situation TDL à la hausse)

Lorsque vous procédez à des achats en ligne, les marques vous laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui vous plaisent dans votre panier sans devoir les payer tout de suite.

Imaginons donc que vous mettiez l'article ci-dessous dans votre panier lorsque vous faites du shopping en ligne. La situation est donc la suivante :

Image article (chaussure) dans panier avec prix sans TDL

Quelques jours après, vous revenez vers ce panier car vous avez assez réfléchi au sujet de votre achat. Lorsque vous vous redirigez vers le site, la situation a légèrement changé, le prix a augmenté de quelques euros, la situation est maintenant la suivante :

Image article (chaussure) dans panier le même que photo précédente mais prix plus élevé

Vous êtes-vous déjà retrouvé dans cette situation ?

Oui

Non

Je trouve que ce nouveau prix est juste

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 - 7

J'achèterais ce produit au nouveau prix indiqué

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5- 6 - 7

Je n'achèterais pas ce produit au nouveau prix indiqué immédiatement mais je le laisserais dans mon panier pour y réfléchir

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 - 7

Je serais prêt à écrire un commentaire positif sur cette marque

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7

Je serais prêt à écrire un commentaire négatif sur cette marque

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7

Si la marque justifiait cette augmentation du prix par quelques explications, je trouverais ce nouveau prix juste.

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6- 7

Imaginons que vous ayez lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique de prix à la hausse. Avec cette nouvelle information et en ayant vu les commentaires positifs, quelle serait votre perception du prix :

Je trouve que ce nouveau prix est juste

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6- 7

Je trouve le nouveau prix acceptable

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6- 7

Imaginons maintenant la même situation que la situation de départ où le prix du produit de votre panier a augmenté après quelque jours mais que cette fois, il s'agit de votre marque préférée, à laquelle vous êtes attaché. Dans cette situation, quelle serait votre opinion :

Je trouve que ce nouveau est prix juste

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6- 7

Je trouve le nouveau prix acceptable

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6- 7

J'achèterais ce produit au nouveau prix indiqué

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5- 6 - 7

Je n'achèterais pas ce produit au nouveau prix indiqué immédiatement mais je le laisserais dans mon panier pour y réfléchir

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 - 7

Je serais prêt à écrire un commentaire positif sur cette marque

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7

Je serais prêt à écrire un commentaire négatif sur cette marque

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7

Si la marque justifiait cette augmentation du prix par quelques explications, je trouverais ce nouveau prix juste.

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7

Question 5 (CAP)

Imaginez maintenant que vous soyez prêt à acheter une paire de baskets personnalisables et que vous soyez prêt à payer 150 euros pour cette paire de chaussures.

Imaginez maintenant que vous trouvez ce produit en ligne à 130 euros. Vous le mettez dans votre panier en ligne mais vous ne payez pas tout de suite. Vous revenez donc deux jours plus tard vers ce panier pour finaliser votre achat et là vous constatez que le prix du produit a augmenté de 10%. Il est maintenant à 143 euros.

Je trouve que le nouveau prix est juste

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7

Je trouve le nouveau prix acceptable

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7

Après avoir constaté cette augmentation de prix, seriez-vous toujours disposé à payer les 150 euros que vous étiez disposé à payer au départ pour cette paire de baskets personnalisables?

Certainement

Probablement

Probablement pas

Certainement pas

Imaginez maintenant que vous n'avez pas trouvé cette paire de baskets en ligne à 130 euros mais à 140 euros. Vous êtes toujours disposé à mettre jusqu'à 150 euros pour cette paire de baskets.

Vous la mettez dans votre panier mais vous ne payez pas tout de suite. Vous revenez deux jours plus tard vers ce panier pour finaliser votre achat et là vous constatez que le produit a augmenté de 10%. Il est désormais à 154 euros.

Je trouve que le nouveau prix est juste

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7

Je trouve le nouveau prix acceptable

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7

Après avoir constaté cette augmentation de prix, seriez-vous toujours disposé à payer les 150 euros que vous étiez disposé à payer au départ pour cette paire de baskets personnalisables?

Certainement

Probablement

Probablement pas

Certainement pas

Question 6 (échelle mesure sensibilité éthique)

Je suis contre l'injustice sous toutes ses formes

J'ai du respect pour les autres

Je suis sensible au bien-être des autres

Il est important pour moi de ne pas nuire aux autres

L'intérêt des autres prime sur mon intérêt personnel

Je considère l'intérêt des autres dans mes prises de décisions

Le don donne le sentiment d'être utile

Le bénévolat est essentiel pour la vie de la communauté

Pas du tout d'accord (1) – Tout à fait d'accord (7)

Question 7

Je suis...

Une femme

Un homme

Question 8

Quel est votre âge ? ...

Question 9

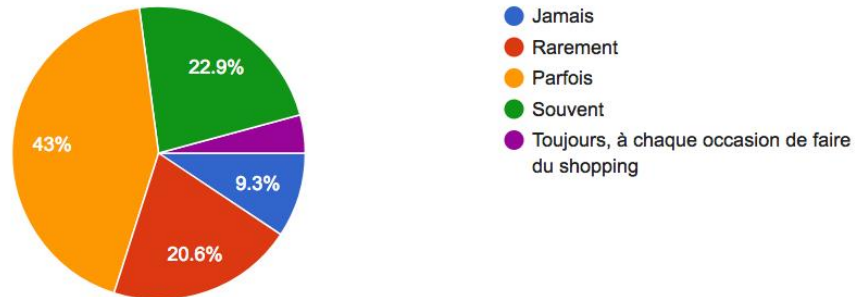
Quel est votre statut professionnel ?

L'enquête est maintenant terminée. Je vous remercie pour votre participation !

Annexe 4. Réponses enquête quantitative

Je fais du shopping en ligne ...

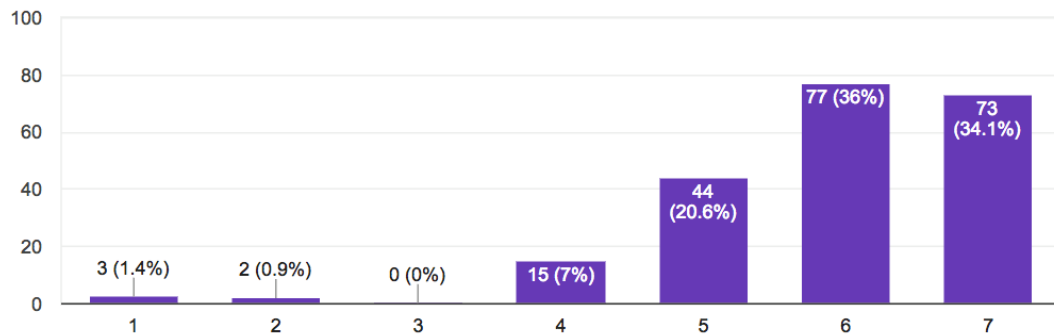
214 responses



Je suis sensible au prix des produits et services que j'achète, de manière générale



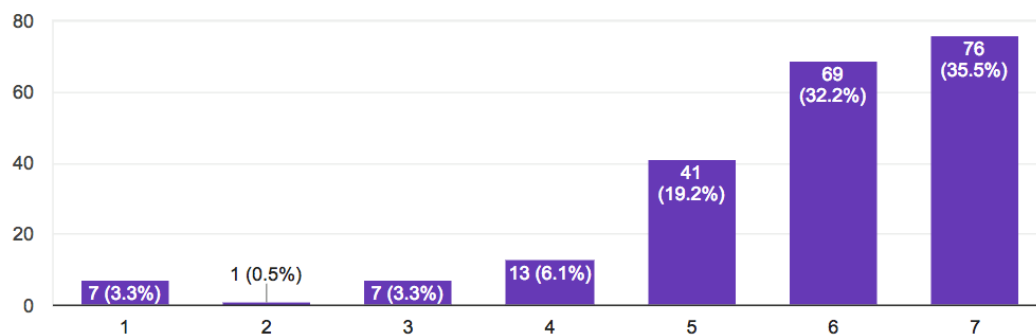
214 responses



Dans les questions qui suivent, nous allons discuter de l'achat d'une paire de chaussures en ligne. Par rapport à cette catégorie de produit :

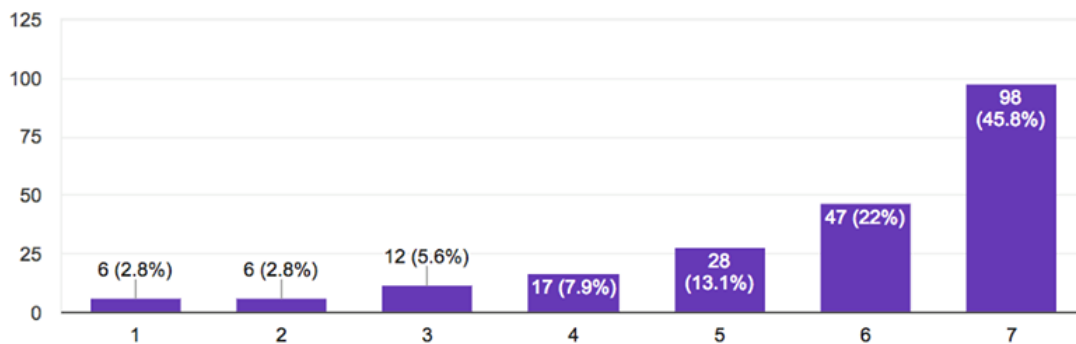
La paire de chaussures que j'achète, j'y attache beaucoup d'importance

214 responses



Si, après avoir acheté une paire de chaussures, mon choix se révèle mauvais, cela m'ennuierait énormément

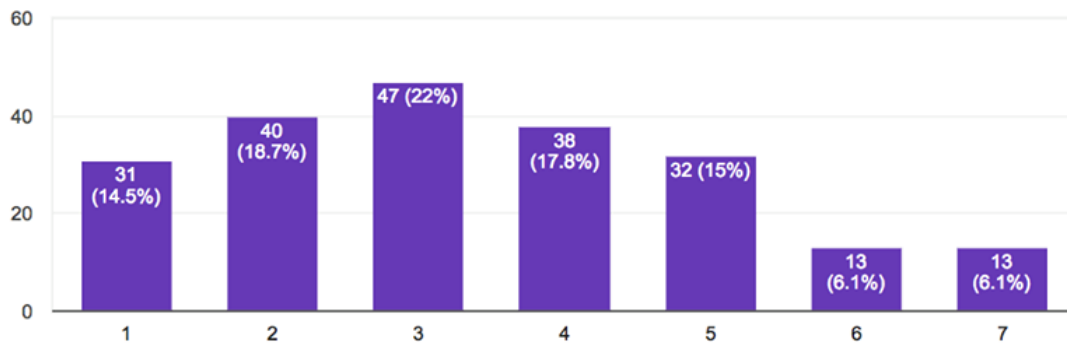
214 responses



Choisir une paire de chaussures, c'est assez simple

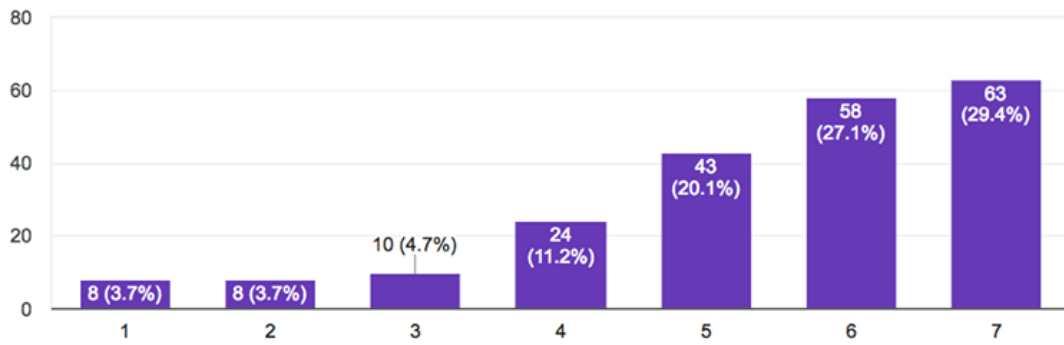


214 responses



Je me fais plaisir en achetant une paire de chaussures

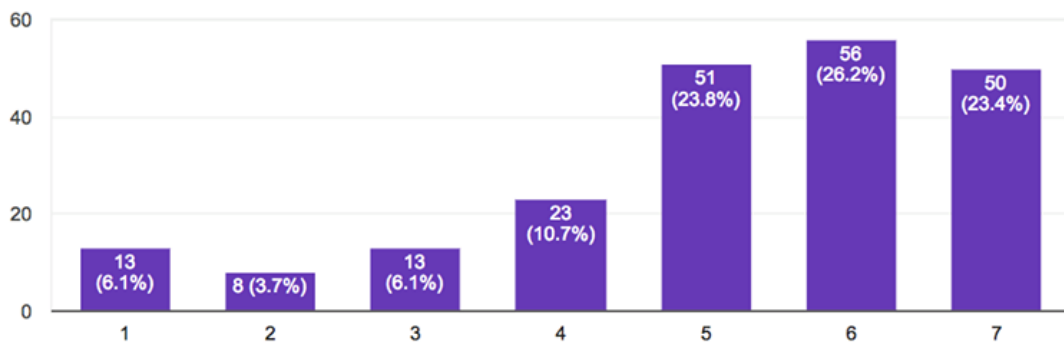
214 responses



Les chaussures que j'achète reflètent un peu quel genre de personne je suis



214 responses



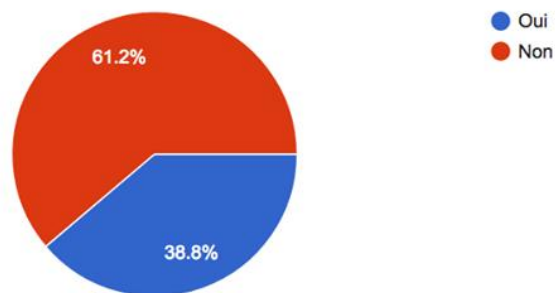
Lorsque vous procédez à des achats en ligne, les marques vous laissent parfois l'opportunité d'enregistrer les articles qui vous plaisent dans votre panier sans devoir les payer tout de suite. Imaginons donc que vous mettiez l'article ci-dessous dans votre panier lorsque vous faites du shopping en ligne. La situation est donc la suivante :

Quelques jours après, vous revenez vers ce panier car vous avez assez réfléchi au sujet de votre achat. Lorsque vous vous dirigez à nouveau vers le site, la situation a légèrement changé, le prix a augmenté de quelques euros, la situation est maintenant la suivante :

Vous êtes-vous déjà retrouvé dans cette situation?

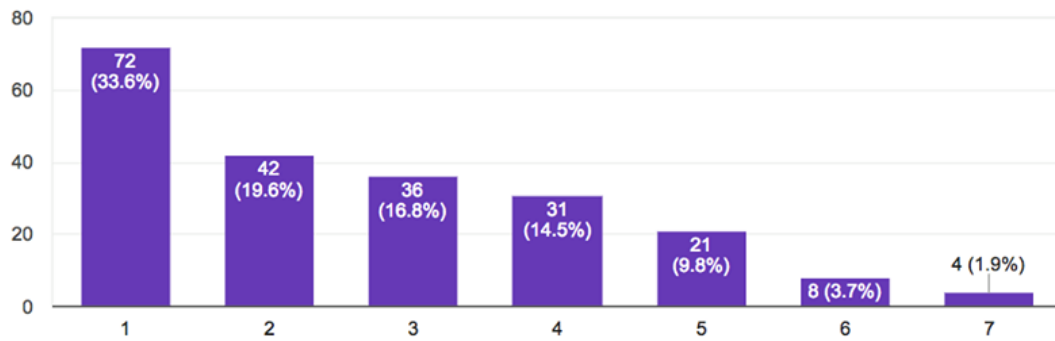


214 responses



Je trouve que ce nouveau prix est juste

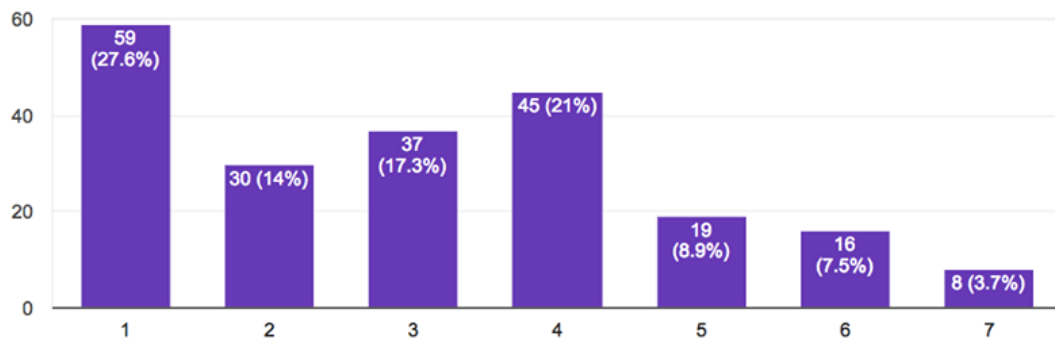
214 responses



J'achèterais ce produit au nouveau prix indiqué

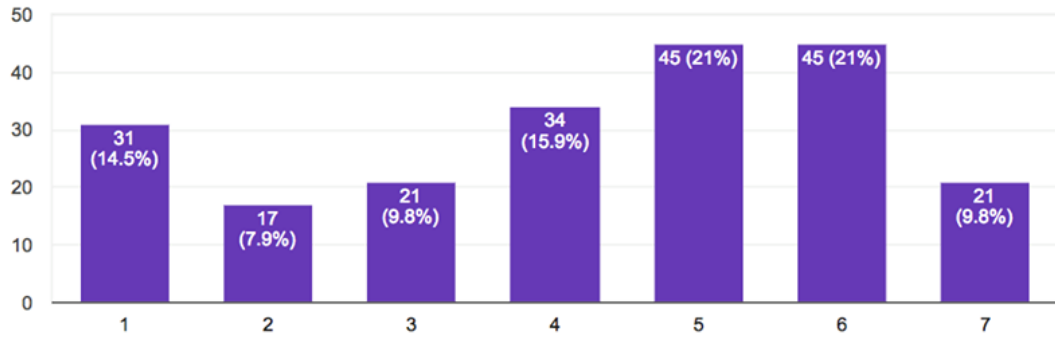


214 responses



Je n'achèterais pas ce produit au nouveau prix indiqué immédiatement mais je le laisserais dans mon panier pour y réfléchir

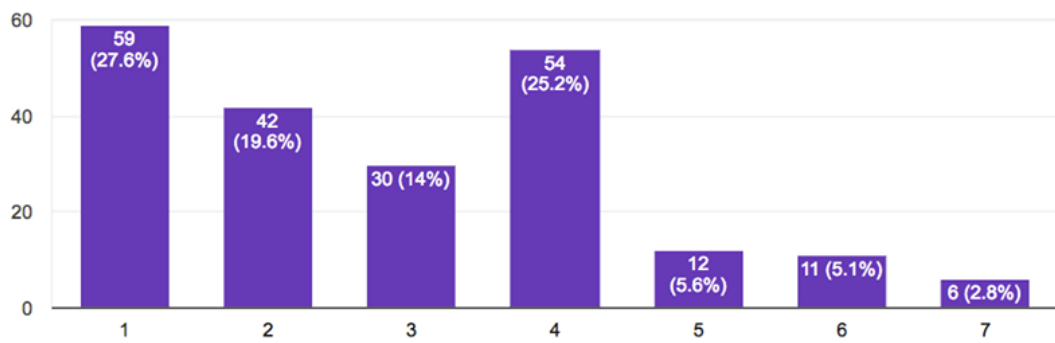
214 responses



Je serais prêt à écrire un commentaire positif sur cette marque

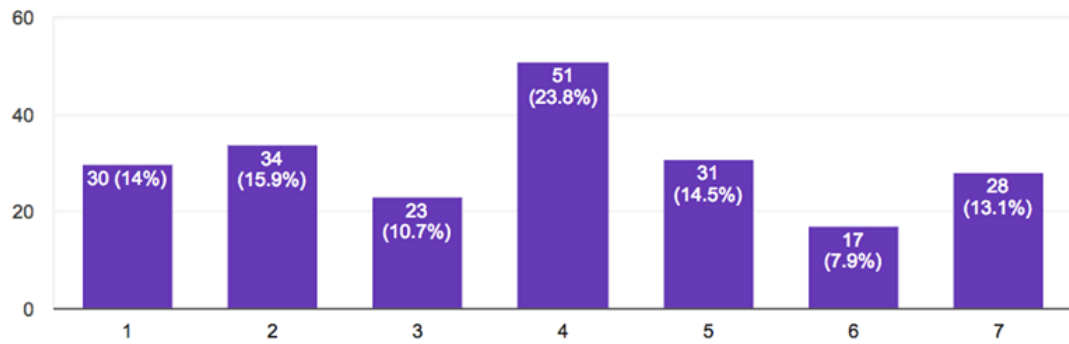


214 responses



Je serais prêt à écrire un commentaire négatif sur cette marque

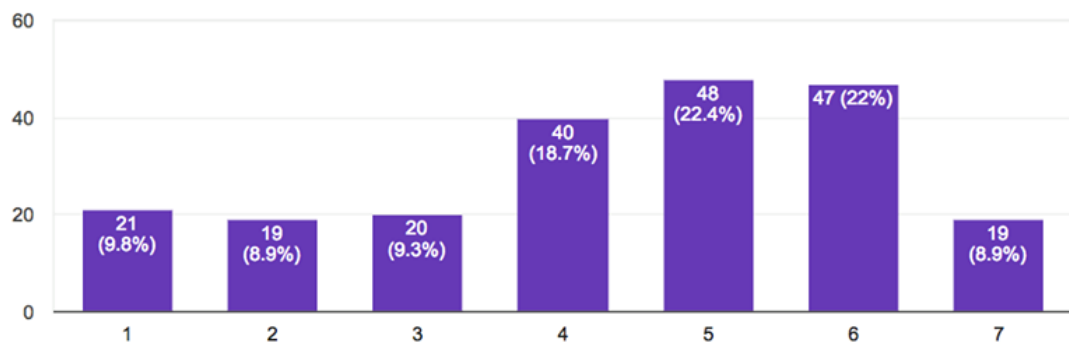
214 responses



Si la marque justifiait cette augmentation de prix par quelques explications, je trouverais ce nouveau prix juste



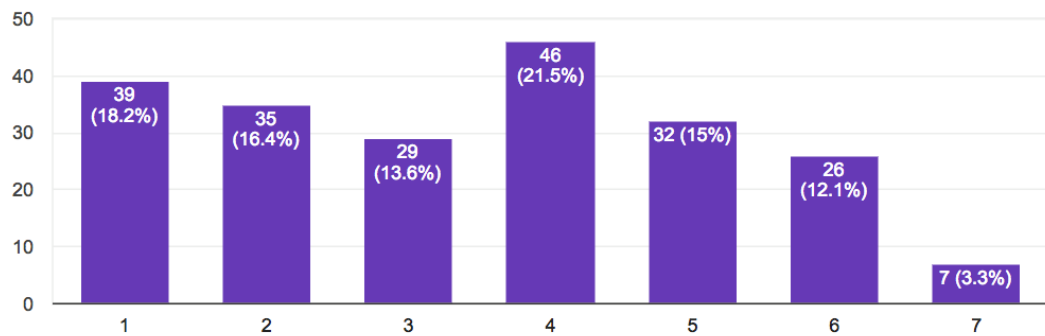
214 responses



Imaginons que vous ayez lu plusieurs avis positifs sur des consommateurs satisfaits de cette marque utilisant cette pratique de prix à la hausse. Avec cette nouvelle information et en ayant vu les commentaires positifs, quelle serait votre perception du prix ?

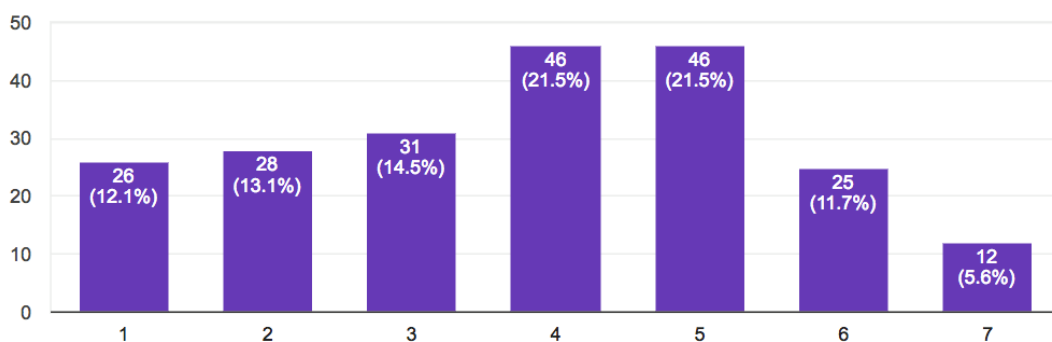
Je trouve à présent que le nouveau prix est juste

214 responses



Je trouve le nouveau prix acceptable

214 responses

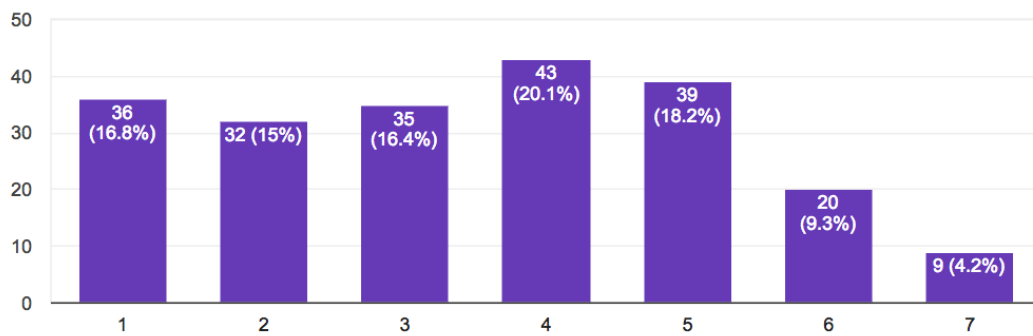


Imaginons maintenant la même situation que la situation de départ où le prix du produit de votre panier a augmenté après quelque jours mais que cette fois, il s'agit de votre marque préférée à laquelle vous êtes attaché. Dans cette situation, quelle serait votre opinion :

Je trouve que le nouveau prix est juste

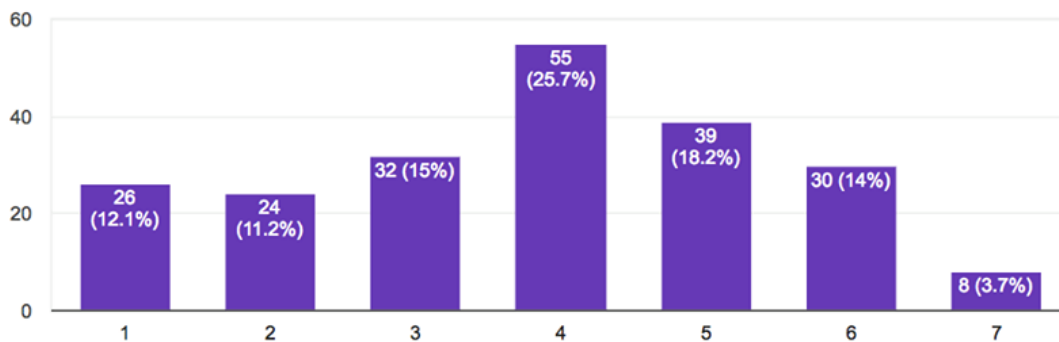


214 responses



Je trouve le nouveau prix acceptable

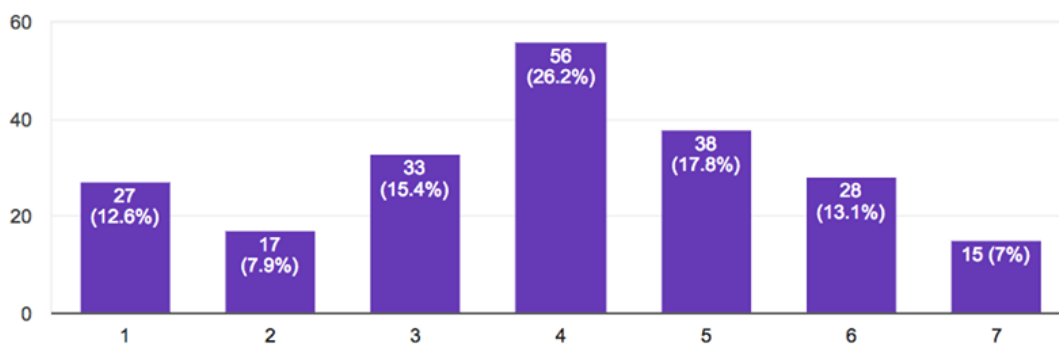
214 responses



J'achèterais le produit au nouveau prix indiqué

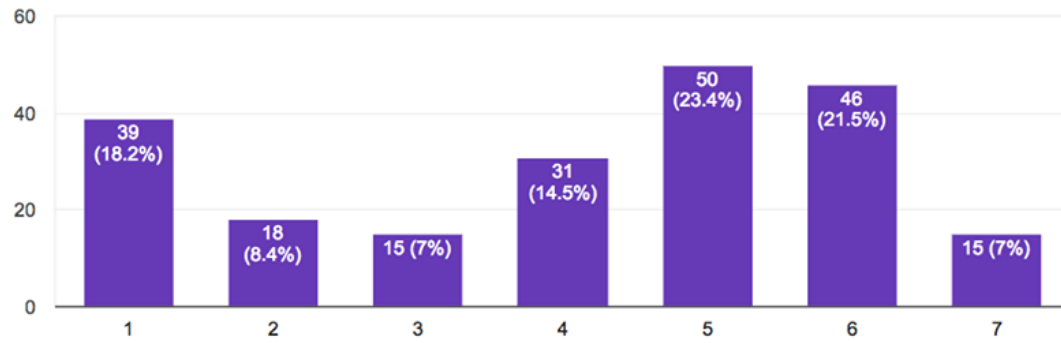


214 responses



Je n'achèterais pas ce produit au nouveau prix indiqué immédiatement mais je le laisserais mon panier pour y réfléchir

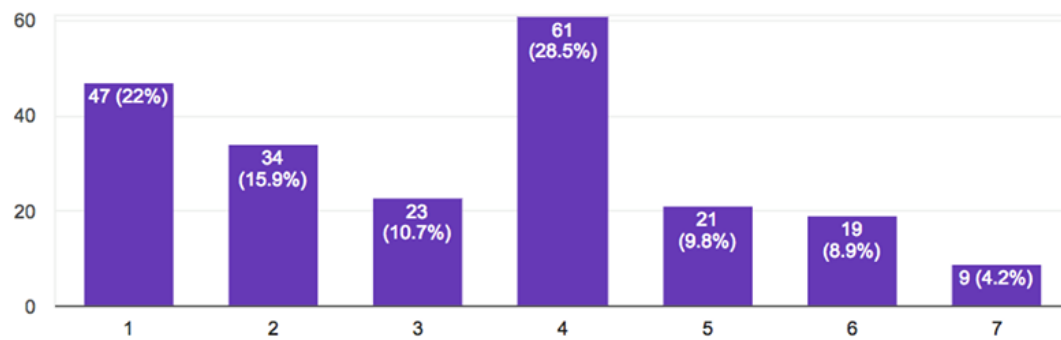
214 responses



Je serais prêt à écrire un commentaire positif sur cette marque

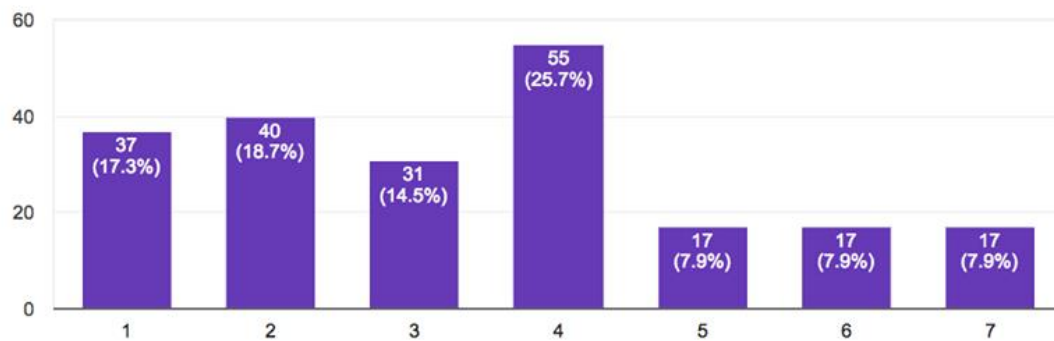


214 responses



Je serais prêt à écrire un commentaire négatif sur cette marque

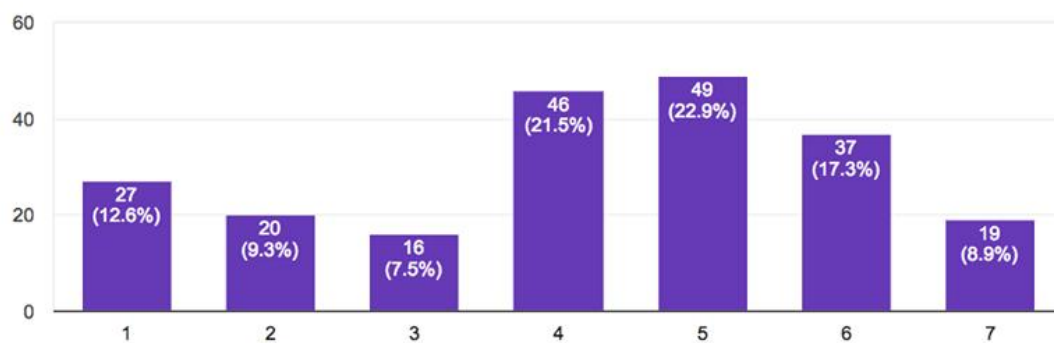
214 responses



Si la marque justifiait cette augmentation du prix par quelques explications, je trouverais ce nouveau prix juste



214 responses

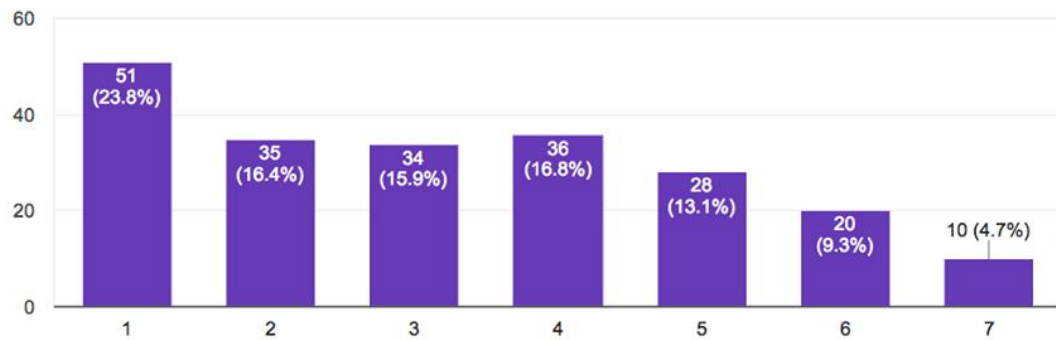


Imaginez maintenant que vous soyez prêt à acheter une paire de baskets personnalisables et que vous soyez prêt à payer 150 euros pour cette paire de chaussures. Imaginez maintenant que vous trouvez ce produit en ligne à 130 euros. Vous le mettez dans votre panier en ligne mais vous ne payez pas tout de suite. Vous revenez donc deux jours plus tard vers ce panier pour finaliser votre achat et là vous constatez que le prix des baskets personnalisables a augmenté de 10%. Il est maintenant à 143 euros.

Je trouve que le nouveau prix est juste

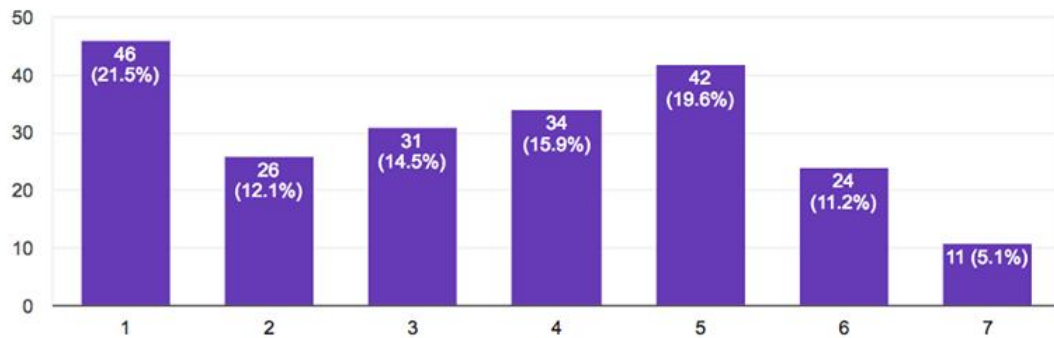


214 responses



Je trouve le nouveau prix acceptable

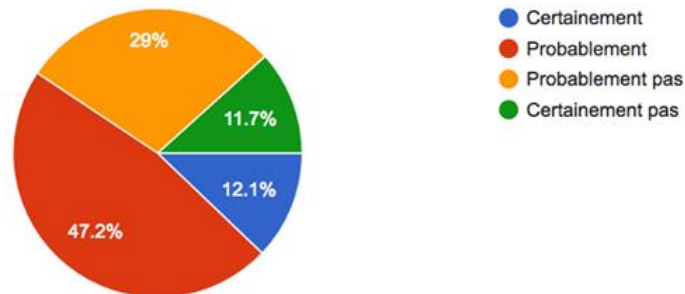
214 responses



Après avoir constaté cette augmentation de prix, seriez-vous toujours disposé à payer les 150 euros que vous étiez disposé à payer au départ pour cette paire de baskets personnalisables?



214 responses

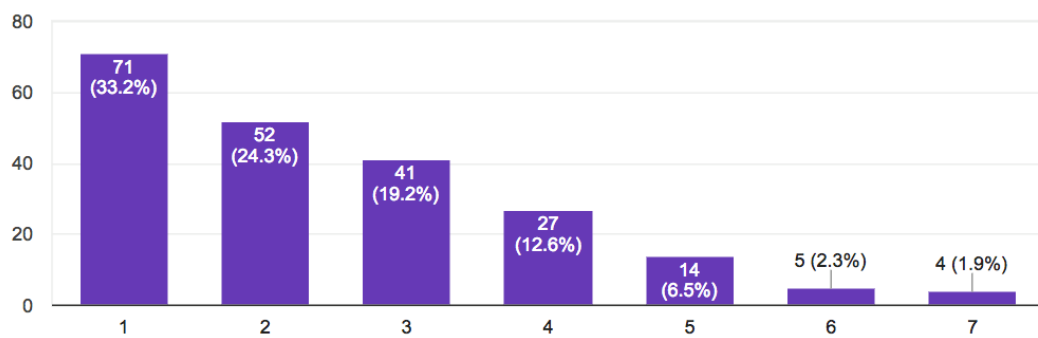


Imaginez maintenant que vous n'avez pas trouvé cette paire de baskets en ligne à 130 euros mais à 140 euros. Vous êtes toujours disposé à mettre jusqu'à 150 euros pour cette paire de baskets. Vous la mettez dans votre panier mais vous ne payez pas tout de suite. Vous revenez deux jours plus tard vers ce panier pour finaliser votre achat et là vous constatez que le produit a augmenté de 10%. Il est désormais à 154 euros.

Je trouve que le nouveau prix est juste



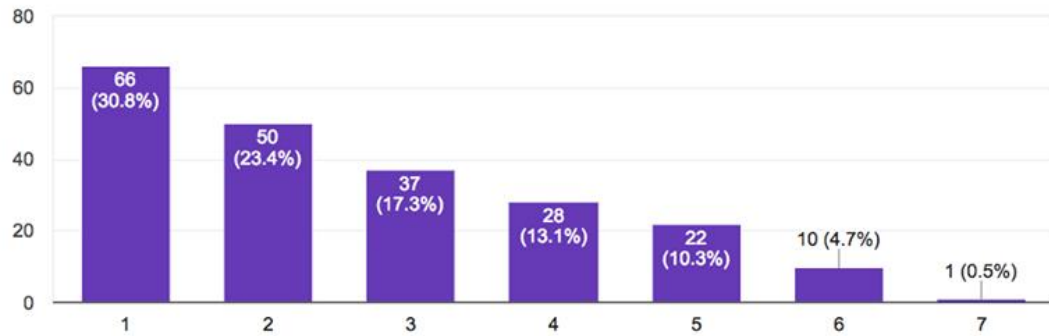
214 responses



Je trouve le nouveau prix acceptable

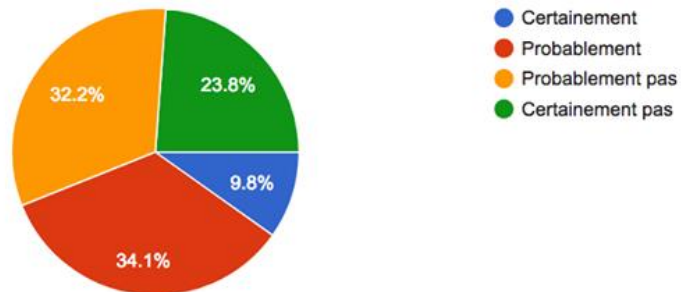


214 responses



Après avoir constaté cette augmentation de prix, seriez-vous toujours disposé à payer les 150 euros que vous étiez disposé à payer au départ pour cette paire de baskets personnalisable?

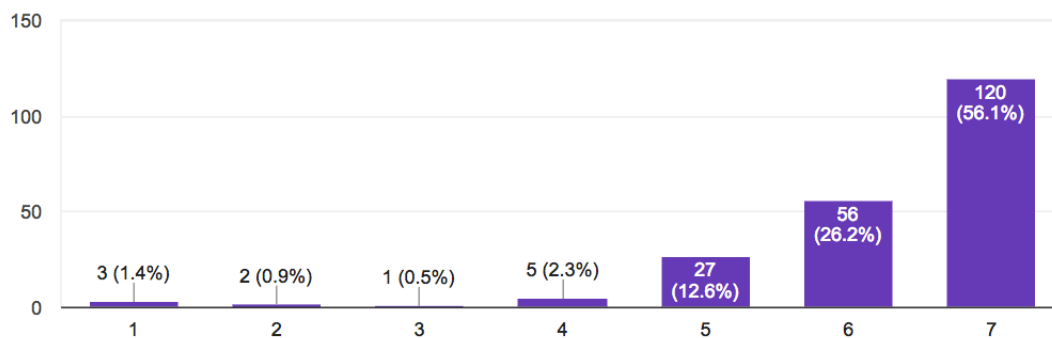
214 responses



Pour finir, pourriez-vous préciser votre degré d'accord par rapport aux propositions suivantes :

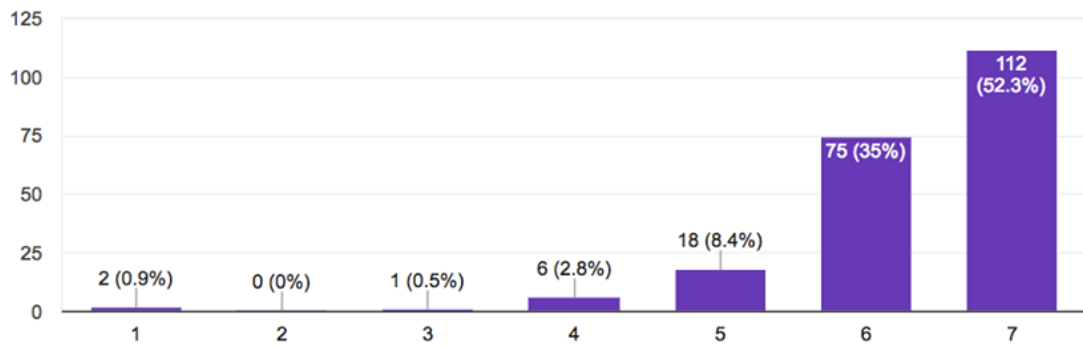
Je suis contre l'injustice sous toutes ses formes

214 responses



J'ai du respect pour les autres

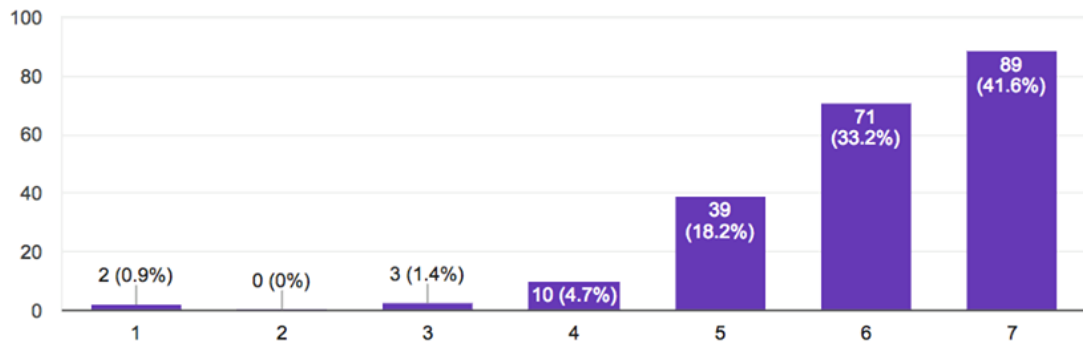
214 responses



Je suis sensible au bien-être des autres

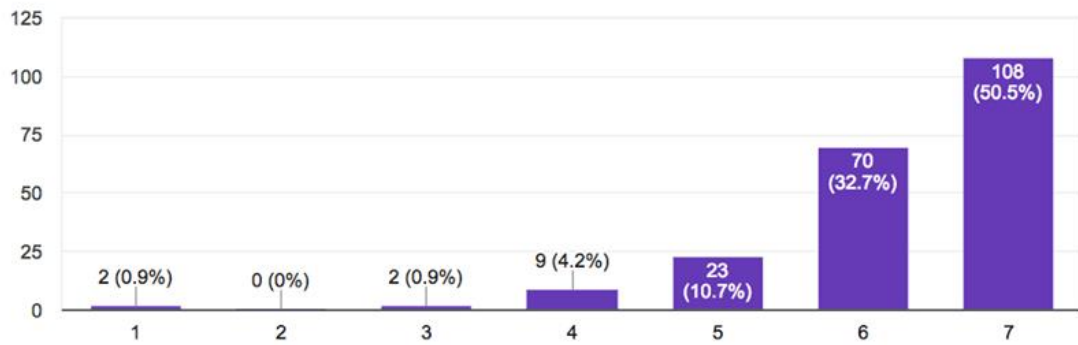


214 responses



Il est important pour moi de ne pas nuire aux autres

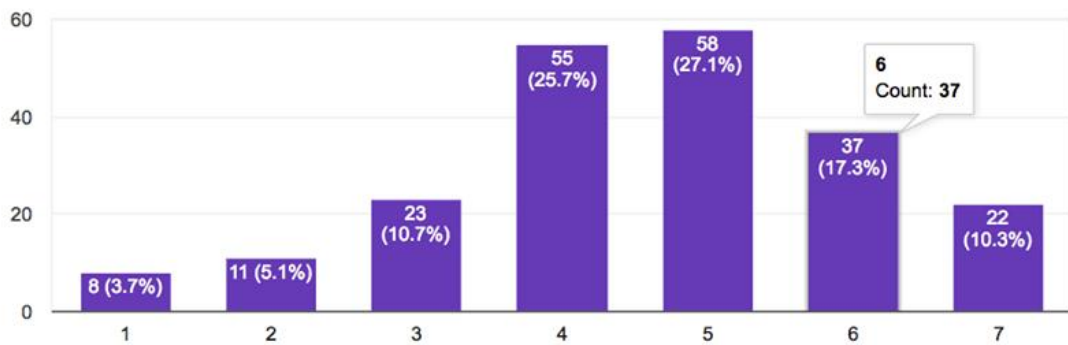
214 responses



L'intérêt des autres prime sur mon intérêt personnel

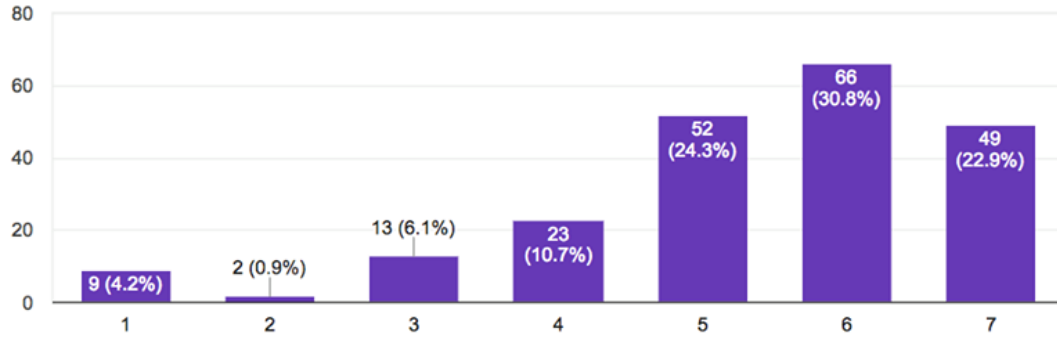


214 responses



Je considère l'intérêt des autres dans mes prises de décisions

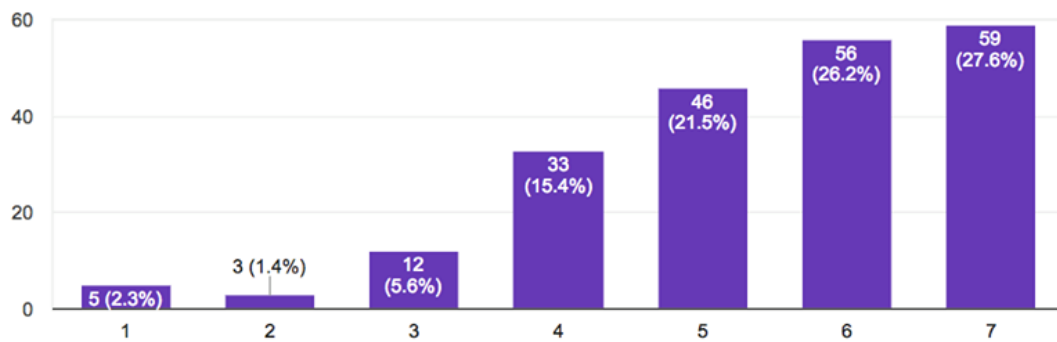
214 réponses



Le don donne le sentiment d'être utile

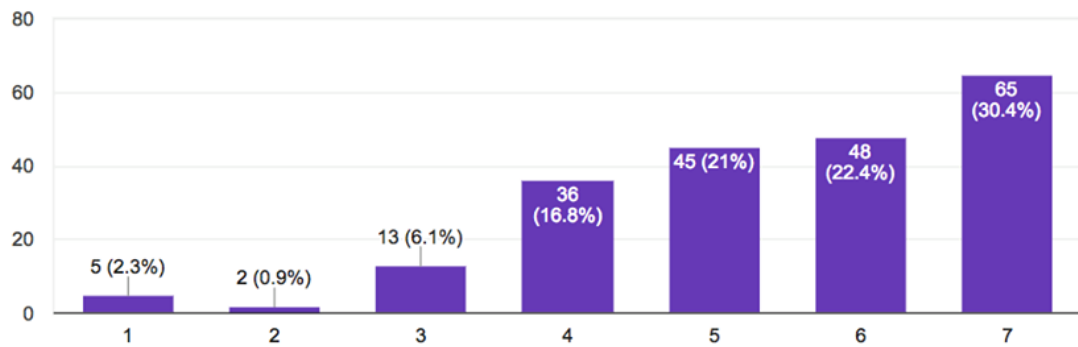


214 réponses



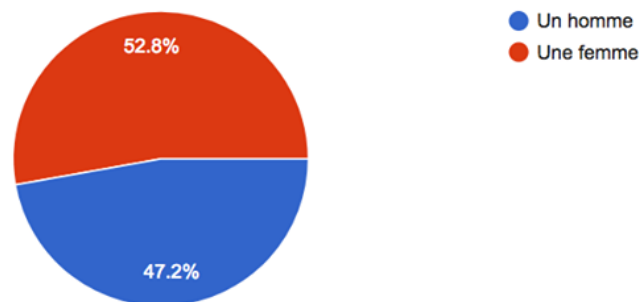
Le bénévolat est essentiel pour la vie de la communauté

214 responses



Je suis ...

214 responses



Quel est votre âge ?

214 responses

63 (4)
45 (4)
30 (4)
36 (3)
54 (3)
71 (3)
65 (3)
38 (2)
25 (2)
32 (2)
53 (2)
44 (2)

Quel est votre âge ?

214 responses

50 (2)
58 (2)
64 (2)
67 (2)
20 (2)
17
19
68
57
55
25 ans
27 ans

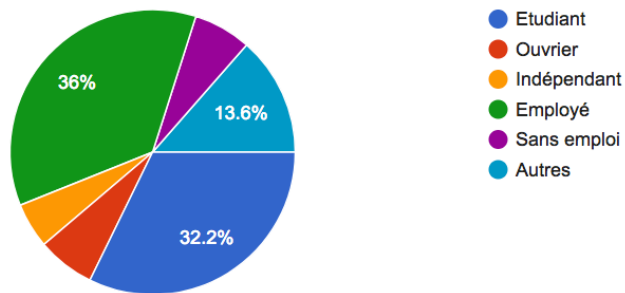
Quel est votre âge ?

214 responses

25 (34)
24 (20)
23 (19)
26 (14)
22 (13)
21 (13)
28 (7)
27 (7)
29 (6)
33 (5)
31 (4)
41 (4)

Quelle est votre statut professionnel?

214 responses



L'enquête est maintenant terminée. Je vous remercie pour votre participation !

