

List of appendices

PRACTICAL PART

Appendix 1 : Key insights table.....	1
Appendix 2 : Questionnaire table for experts	2
Appendix 3 : Transcription of the interview with DAMIEN DALLEMAGNE from Innergic	5
Appendix 4 : Transcription of the interview with CLAIRE PINET from ADEME	8
Appendix 5: Transcription of interview with PATRICE VUIDEL from ATEMIS	13
Appendix 6 : Transcription of the interview with SYLVAIN PLOUFFE from Université de Montréal	18
Appendix 7 : Transcription of the interview with BRUNO VERMOESEN from BSH Home Appliances Group.....	24
Appendix 8 : Statistics table from qualitative interviews for Belgium, Canada and the Philippines.....	31
Appendix 9 : Questionnaire table for consumers.....	34
Appendix 10 : Transcription of 60 consumers interviews	36

Appendix 1 : Key insights table

<i>P: Are the consumers ready to change their consumption habits towards a functional service economical model in the household appliance sector?</i>
R1: What would be the factors valued by the consumers for their purchase in the household appliance sector?
K1: The consumer will value the product with the best after-sales services
K2: The consumer will value the product with the best quality
K3: The consumer will prefer the low-cost offer
R2: What is the profile of the client interested by the offer?
K4: Consumers with a high level on knowledge of energy efficient appliance will choose FSE offer
K5: Consumers with stronger adherence regarding environmental and social value will choose FSE offer
R3: What are the switching costs for the consumers to move on from the classical model to the functional service economical model?
K6: The clients don't want to lose their property rights regarding the product for a functional usage
K7: The consumers don't want to engage themselves in a complex contract
R4: How culture can have an influence on the transition?
K8: The consumers in some countries are more encouraged to collaborate and make partnerships than in others countries
K9 : The consumers coming from a country with a high GDP are less price sensitive to eco-friendly alternatives than others
K10 : Consumers in countries with a low-uncertainty avoidance score (according to Hofstede) are more inclined to accept the functional service economy model.

● R5: Are the consumers ready to cooperate with the producer?
K11: Consumers want to be involved in the production process
K12: Consumers value a trust relationship with the producer of their household appliance.

P : Research problem

R : Research question

K1 : Key Insight 1

Appendix 2 : Questionnaire table for experts

INTERVIEW -- Functional service economy and household appliance sector		
Topic	Question	Objective
1.Presentation of the interviewee	Could you tell us more about yourself and your professional background?	Get to know the interviewee and his field of expertise.
2. Functional service economy	What are according to you the pro's and con's about the functional service economy? (could you list three of each)	Know his point of view and level of knowledge regarding the topic.
3. Functional economy and household appliance sector	3.1. Do you think that this model is applicable to all sectors? 3.2. For example in the household appliance sector? 3.3. What do you think about our offer? And could be the value added? 3.4 Do you think that either quality or efficient after-sales service could have a bigger influence on the consumers than a low price?	Know more about the specific application to our sector and if customers are interested in long-lasting quality products. Get advice and opinion's experts on our offer.
4. Type of customers	4.1 What type of customers would be more interested by	Know what type of customers could be the early adopters or

	the functional economy offer in the household appliance sector? (4.2 Do you think that people with social and environmental value (green-minded) will be more interested?) (4.3 Do you think that people with a high level of knowledge in the energy efficient sector?)	which type of segment we should target first.
5. Switching costs for the transition in the household appliance sector	5.1. What are the switching costs for the consumers to move on from the classical model to the functional model in the household appliance sector? 5.2. Do you think that switching from a property right to a right of use could be an obstacle for the transition? 5.3. Do you think that the engagement into a long-term contract could be an obstacle for the consumer that wants to do the transition?	Get to know what the obstacles in the transition from the classical model to the functional model are and how to tackle them.
6. Cultural differences	6.1. Do you think the transition would be easier to do in countries that have a more collaborative culture than other? That is to say a culture where the collaboration and partnership between stakeholders are frequent 6.2. Do you think it would be easier to implement in countries that have a higher GDP because people would be more green-minded than	Understand how culture can have an impact on how the customer could react to the new model. It could also help us target better the early adopters.

	others? 6.3. Do you think it would be easier to implement in countries with low-uncertainty avoidance score (i.e., how a society deals with the fact that the future can never be known)	
7. Cooperation between consumers and producers in the household appliance sector	7.1. Do you think the consumer would like to be more involved in the production process (feedback-cooperation-cocreation)? 7.2. Do you think that the customer find important to have a trust relationship with the seller of their household appliance ? Or do you think that they consider this type of purchase don't need a trust relationship with the seller, it is only one short-term purchase	Understand better the ideal relationship between consumers and producers in the household appliance sector.
Open question	Do you have anything to add?	

Appendix 3 : Transcription of the interview with DAMIEN DALLEMAGNE from Innergic

INTERVIEW -- Functional service economy and household appliance sector
 Interviewer : Elise Tilmans
 Interviewee : Damien Dallemagne
 Function : Founder and CEO of Innergic Sprl, Consultant in sustainable development
 Date : 07.02.2018 by skype

Introduction

Bonjour, nous sommes 2 étudiantes de gestion à l'Université Catholique de Louvain-la-Neuve en Belgique. Nous faisons notre mémoire sur l'application de l'économie de la fonctionnalité (EFS) dans le secteur de l'électroménager. Le but de l'interview d'aujourd'hui est de comprendre si les consommateurs seraient prêts à faire la transition vers une offre EFS dans le secteur de l'électroménager. Nous faisons aussi un questionnaire qualitatif que nous posons à des consommateurs dans différents pays et vos réponses vont nous aider à analyser les résultats de l'enquête.

Nous allons commencer par vous poser des questions générales à propos de l'EFS dans le secteur de l'électroménager. Ensuite nous vous poserons des questions à propos des freins dû au changement de modèle et à propos de la relation entre consommateurs et producteurs.

L'interview sera utilisé pour notre mémoire mais si vous préférez que cela reste anonyme, nous pouvons garder les informations confidentielles.

Merci d'avance pour votre temps

Précision :

Nous basons notre vision sur une offre EFS avec des éléments de l'économie de la fonctionnalité et de la coopération

INTERVIEW -- Functional service economy and household appliance sector
1. Pourriez-vous nous en dire plus à propos de votre parcours professionnel et de vous ? J'aide les entreprises à développer des modèles de croissance et d'efficacité économique
3.1. Pensez-vous que ce modèle est applicable à tous les secteurs ? Et à l'électro ? Oui. Cela dépend de la volonté du dirigeant. C'est aussi du cas par cas : cela dépend des

ressources matérielle/immatérielles de l'entreprise. Mais dans tous les cas on achète un produit pour un besoin donc ce modèle marche pour tous les secteurs.
Par contre pour ce qui est des services, la logique servicielle est déjà d'application mais on peut enrichir l'offre d'un coiffeur par exemple.

3.3. Que pensez-vous de notre idée ? Nous avons développé un exemple d'offre EFS dans le secteur de l'électroménager et nous aimerions avoir votre opinion

Notre offre consisterait en un système de paiement par utilisation d'une machine à laver, donc avec un contrat de location qui inclurait des innovations et des updates gratuites et en veillant à être un maximum efficient en énergie.

Le but serait donc de développer un système de co-crédation avec les clients et d'intégrer tout le cycle de vie du produit.

Ce serait dans l'optique de faire des partenariats avec des acteurs locaux pour améliorer l'efficacité énergétique de la machine tout en prenant un % sur les gains fait.

Par exemple, le vendeur pourrait s'engager à fournir une machine à laver innovante au niveau de la consommation d'eau. Le vendeur pourrait intégrer cette externalité positive en faisant des collaborations avec d'autres acteurs pour réduire la consommation entière d'eau et avoir un % .

Mr. Dallemagne :

-Ce n'est pas une vente mais bien un abonnement où on paie à l'usage c'est-à-dire que cela rend la clause de réparation implicite : le client paie chaque fois qu'il utilise la machine donc il a intérêt à ce que sa machine fonctionne chaque fois.

-On pourrait fournir des innovations au niveau de la pompe à eau pour qu'elle consomme moins. Les appareils deviennent de plus en plus connectés, on pourrait mettre les updates à distance en software et parfois venir changer la pompe, en hardware chez l'habitant.

Pour cela, nous devons regarder quels sont les facteurs qui contribuent à la qualité de mon offre, à la performance du cycle de lavage: dans ce cas c'est l'eau- la machine-les vêtements-les tâches-le cycle de lavage. Par exemple, la sûreté de de l'eau est un facteur à ne pas oublier, car la société des eaux est un acteur important si on veut collaborer. Il faudrait se renseigner un peu sur la technique !! Pour élaborer un modèle de coopération il faut vraiment regarder tous les facteurs de la machine et se dire voilà : comment procurer une valeur ajoutée aux clients ?

-Ce qui manque à votre offre, c'est une dimension communautaire : Si l'on prend l'exemple d'un kiné qui a des appareils qui font des petits chocs électriques. Il a clairement l'avantage que son appareil s'améliore car cela un impact direct positif sur ses clients. Si en testant différentes formules, ils trouvent une amélioration avec le client alors il peut partager ce savoir à toute la communauté des kinés !

3.4 Pensez-vous que soit la qualité ou un service après-vente efficace qui pourrait avoir une plus grosse influence sur les consommateurs qu'un prix faible ?

Ce n'est pas le service après-vente mais l'ensemble des solutions intégrées qui importent. Ça dépendra des profils à mon avis. En B2C : A mon avis la majorité des clients ne sera pas intéressée car ils aimeront garder leurs habitudes. Il faudra alors montrer finalement quelle

est la valeur ajoutée de leur offre, quelles sont les avantages de cette solution pour eux !

En B2B : Souvent on sait aller plus loin dans le niveau de configuration et de détails de la solution. En effet, car le gestionnaire de l'hôtel regarde ses coûts, sa réputation envers ses clients.

4.1. Selon vous, quels sont les types de clients qui seraient les plus intéressés par une offre d'économie de la fonctionnalité dans le secteur de l'électroménager?

Au fur et à mesure de notre questionnaire, il faudra choisir 3-4 profils types de personnes pour pouvoir classer tout le monde par la suite.

Par exemple, si on pense que ce serait plutôt pour des gens Green-minded, alors il faudra penser à montrer le bénéfice environnemental dans notre offre !

5.1. Quels sont les coûts de transferts pour les consommateurs qui veulent passer du modèle classique à l'économie de la fonctionnalité?

Ici finalement dans notre offre, ce serait : que faire de l'ancienne machine si elle va bien pourquoi j'en aurai une nouvelle ?

5.2. Pensez-vous que l'abandon du droit de propriété au profit d'un droit d'usage pourrait être un obstacle pour les consommateurs dans la transition?

A nouveau cela dépend des profils.

-Celui qui n'a pas de machine à laver chez lui, sera content d'avoir une machine dans son immeuble ou une machine chez lui avec un contrat locatif.

-Celui qui va au lavoir toutes les semaines, il est déjà habitué à ne pas posséder sa propre machine du coup il pourrait aussi être plus enclin.

5.3. Pensez-vous que l'engagement dans un contrat à long-terme pourrait être un obstacle pour les consommateurs dans la transition?

Non pas spécialement.

Il faut absolument que le contrat soit flexible : qu'on mette une clause de sortie de contrat : le consommateur pourrait entrer et sortir un peu quand il veut, il pourrait payer peut-être une prime s'il décide de sortir avant la fin du contrat. Mais au début pour le rendre attractif, il faut vraiment que ce soit flexible, intéressant, c'est important de souligner tous les avantages : au lieu de payer 500 on étale son paiement.

Il faudra vraiment bien définir les termes du contrat dans notre offre !

7.1. Pensez-vous que le consommateur aimerait être impliqué dans le processus de création et de production (via des feedbacks, de la coopération ou de la co-crétation)?

A nouveau, il faut se demander quelle est la valeur ajoutée pour le client d'être impliqué ? Est-ce qu'on a besoin du client tout le temps ou on a juste besoin de feedback annuels pour

améliorer notre machine ?

Pourquoi impliquer le client au final ? Quels seraient les avantages pour lui et pour le producteur ?

7.2. Quelle importance pensez-vous que le consommateur accorde à la relation de confiance entre lui et le vendeur d'électroménager (très important car c'est considéré comme un achat réfléchi ou cela a peu d'importance puisque c'est un achat court-terme)?

La question de confiance est liée au risque : Michelin : j'ai des pneus, si un pneu est dégonflé je peux faire un accident. Il y a donc un gros risque donc une relation de confiance importante pour le client.

Pour la machine à laver : Au final c'est quoi le risque ? Que ma machine ne tourne plus ?

End of the interview

Ce qu'il nous conseille :

-Offre : Se focaliser sur la machine à laver en premier puis à la fin faire un paragraphe sur une réflexion qui s'appliquerait à l'ensemble de l'électroménager. C'est là que ce serait le plus intéressant. Car à la fin, penser en mode j'arrive dans un appart tous les appareils sont interconnectés en EFS, du coup ça permettrait de joindre l'offre. Mais concrètement l'étendre à l'ensemble de l'électro c'est prendre que les plus généraux, donc on se focaliserait plus sur les gros électroménagers et pas les petits.

-Questionnaire : Faire un max d'interview, faire des groupes facebook avec nos amis pour qu'ils donnent leur avis sur l'offre. Faire déjà des petits interviews avec des gens des 3 pays pour nous aider dans l'élaboration de notre questionnaire. En parler avant de soumettre notre questionnaire.

Le questionnaire en ligne : ce n'est pas trop représentatif dans le sens que c'est pas du tout flexible du coup c'est hyper important de dégager le terrain avec des discussions avant !!

-Se mettre bien dans la peau des consommateurs : pourquoi ils changeraient de modèle c'est quoi la valeur ajoutée pour eux.

-Bien définir le contrat

Appendix 4 : Transcription of the interview with CLAIRE PINET from ADEME

INTERVIEW -- Functional service economy and household appliance sector

Interviewer : Clarisse Bulpa

Interviewee : Claire Pinet

Function : Research and development animator in ADEME

Date : 21.02.2018 by skype

Introduction

Bonjour, nous sommes 2 étudiantes de gestion à l'Université Catholique de Louvain-la-Neuve en Belgique. Nous faisons notre mémoire sur l'application de l'économie de la fonctionnalité (EFS) dans le secteur de l'électroménager. Le but de l'interview d'aujourd'hui est de comprendre si les consommateurs seraient prêts à faire la transition vers une offre EFS dans le secteur de l'électroménager. Nous faisons aussi un questionnaire qualitatif que nous posons à des consommateurs dans différents pays et vos réponses vont nous aider à analyser les résultats de l'enquête.

Nous allons commencer par vous poser des questions générales à propos de l'EFS dans le secteur de l'électroménager. Ensuite nous vous poserons des questions à propos des freins dû au changement de modèle et à propos de la relation entre consommateurs et producteurs.

L'interview sera utilisé pour notre mémoire mais si vous préférez que cela reste anonyme, nous pouvons garder les informations confidentielles.

Merci d'avance pour votre temps

Précision :

Nous basons notre vision sur une offre EFS avec des éléments de l'économie de la fonctionnalité et de la coopération

INTERVIEW -- Functional service economy and household appliance sector
1. Pourriez-vous nous en dire plus à propos de votre parcours professionnel et de vous ? Je suis référente en économie de la fonctionnalité au siège de l'ADEME à Anger. Référente, cela veut dire que je m'occupe de développer l'économie de la fonctionnalité et j'anime un groupe de personnes qui développent leurs propres actions en région.
3.1. Pensez-vous que ce modèle est applicable à tous les secteurs ? Et à l'électroménager ? Oui. Il n'y a pas de secteur prédéterminé pour appliquer l'économie de la fonctionnalité. On peut l'imaginer dans le secteur manufacturier, mais aussi dans l'alimentation, l'habitat. On peut l'appliquer à tous les secteurs de l'entreprise. Donc, nous ne sommes pas seulement dans les approches de transformation de l'industrie manufacturière mais on l'applique à tous les domaines. 3.3 Que pensez-vous de notre idée ? Nous avons développé un exemple d'offre EFS dans le secteur de l'électro et nous aimerions avoir votre opinion .

Notre offre serait celle d'une machine à laver avec un système de paiement par utilisation et un contrat de location qui inclurait les réparations et innovation gratuites et en veillant à consommer un minimum d'énergie.

Comme l'entreprise reste propriétaire de la machine, cela leur permet d'intégrer tout le cycle de vie de la machine, notamment en utilisant les matériaux et en créant des machines facilement réparables.

Le but serait donc de collaborer avec les clients à travers une plateforme en-ligne pour récolter les feedbacks, générer des nouvelles idées, partager des conseils mais aussi co-crée ensemble le produit.

Nous ferions également des partenariats avec des acteurs locaux pour améliorer l'efficacité énergétique de la machine afin de faire baisser la facture d'électricité de nos clients.

Le contrat est flexible et le consommateur peut y mettre fin à tout moment, avec un préavis de deux mois.

Quel serait, selon-vous la valeur ajoutée pour les clients?

Effectivement le principe est bien de ne plus vendre les biens mais de les mettre à disposition des clients sur l'usage. Vous avez une solution qui correspond à la vision première de ce qu'on pourrait entendre par économie de la fonctionnalité. On voit que vous allez aussi plus loin dans ce qui concerne le service envers l'utilisateur. On s'intéresse à ses besoins, parce que l'utilisateur a une demande. L'idée en amont de l'offre c'est vraiment de s'intéresser aux besoins de l'utilisateur et puis il s'agit d'apporter la juste réponse aux besoins de l'utilisateur. Après, il faut développer un service intégré de service et de biens, donc on est pas uniquement dans la mise à disposition d'un lave-linge mais sur une intégration avec des services et sur une forme qui insiste sur l'immatériel. On va s'interroger sur les services qui pourraient être rendu par le prestataire pour répondre au besoin de l'utilisateur. Il ne faut pas uniquement s'appuyer sur des ressources matérielles mais aussi sur les compétences du producteur, sur la performance énergétique et sur l'accompagnement de l'utilisateur pour améliorer cette dernière. Quand on parle de ressources immatérielles, on parle de ses compétences mais aussi des compétences de ses partenaires. On est donc sur un mouvement de modèle où on ne s'appuie plus sur des ressources matérielles mais on accorde plus d'importance à la création de valeur à travers le service et elle est là la valeur ajoutée pour le client.

Il n'y a pas une offre standard qu'on peut multiplier à l'infini mais justement le fait de s'attacher à la relation de service et aux besoins des utilisateurs permet que chaque offre de l'économie de la fonctionnalité soit taillée sur mesure pour répondre à ses besoins. On est pas sur une production en masse d'un modèle, mais on est plutôt dans une relation de besoin et usage et comment répondre spécifiquement aux besoins et aux usages.

3.4 Pensez-vous que soit la qualité ou un service après-vente efficace pourrait avoir une plus grosse influence sur les consommateurs qu'un prix faible ?

Oui, cela va permettre de valoriser, en plus de ce qui est matériel, tout ce qui est service après-vente ou la qualité globale de la solution qui va être proposée. On n'est pas forcément

sur des offres aux coûts bas.

4.1 Selon, vous quels sont les types de clients qui seraient les plus intéressés par une offre d'économie de la fonctionnalité dans le secteur de l'électroménager?

Les crèches peut-être?

4.2 Pensez-vous que les personnes qui ont des valeurs sociales et environnementales fortes seraient plus intéressés?

Oui, à partir du moment où le prestataire va communiquer sur la valeur environnementale de son offre. Il faut qu'il arrive à faire comprendre aux consommateurs qu'ils peuvent coproduire une performance environnementale. Cela peut être une réduction de la consommation d'énergie par exemple. Mais oui, des personnes plus sensibles à ces arguments peuvent être des parties prenantes dans la coproduction de la solution.

5.1. Quels sont les coûts de transferts pour les consommateurs qui veulent passer du modèle classique à l'économie de la fonctionnalité?

Pour les consommateurs, le frein peut être qu'ils sont attachés à la propriété de l'objet. Le frein peut aussi d'être du fait qu'ils deviennent co-producteur puisque cela leur demande un certain investissement pour obtenir le résultat visé. Si on est plus loin que la mise à disposition de la machine à laver, cela implique un investissement en temps considérable pour produire et atteindre les objectifs et la performance. On lui demande bien plus que la simple consommation d'un bien matériel.

5.3. Pensez-vous que l'engagement dans un contrat à long-terme pourrait être un obstacle pour les consommateurs dans la transition?

La fidélisation, la contractualisation doit être vue comme une coopération entre l'utilisateur et le prestataire. Le fait qu'on va vraiment répondre au besoin et développer une offre pertinente, si on veut viser le long-terme, alors c'est effectivement mieux d'avoir un contrat.

7.1. Pensez-vous que le consommateur aimerait être impliqué dans le processus de création et de production (via des feedbacks, de la coopération ou de la co-création)?

C'est à voir en fonction de chaque individu et de comment ils veulent contribuer, sur leur sensibilité et leur connaissance. Par rapport à la consommation énergétique par exemple on pourrait améliorer l'utilisation en se focalisant sur les heures creuses par exemple. Mais quand on parle de changement de comportement, c'est un travail quotidien et ce n'est pas seulement demander un feedback de données, c'est aussi changer ses pratiques et finalement qu'est-ce qui est important? Changer les pratiques des utilisateurs et des

prestataires.

7.2. Quelle importance pensez-vous que le consommateur accorde à la relation de confiance entre lui et le vendeur d'électroménager (très important car achat réfléchi ou peu d'importance puisque c'est un achat court-terme)?

Je pense qu'actuellement ce n'est peut-être pas le cas dans la consommation de masse mais je pense qu'il y'a des signes faibles qui montre que la société recherche une autre consommation. Justement une consommation de qualité mais aussi il y'a une demande de connaissance de la production. On remarque en fait que le modèle actuel a des limites, notamment avec des problèmes de sécurité, par exemple avec l'alimentation. Il y'a une demande, d'une tranche de la population, qui demande une meilleure relation avec les producteurs et une meilleure connaissance des offres et des produits proposés. Il y'a une diversification des produits de consommation. On voit que les habitudes de consommation évoluent vers des magasins de proximité.

End of the interview

Je voulais aussi vous signaler que nous avons eu un contrat avec l'entreprise SEB, basée à Lyon. C'était un contrat de location d'appareil électroménager auprès de particuliers. C'était de la location de courte durée. Ils avaient mis en place toute une économie circulaire avec le matériel de nettoyage et de réparation avant la remise en circulation. C'est intéressant parce que différents acteurs du territoire étaient sollicités pour faire partie de cette économie circulaire. L'expérimentation n'a pas beaucoup marché, je pense que c'était au niveau des clients. Puis on a aussi fait une étude environnementale et le résultat n'était pas très bon non plus parce qu'il y avait beaucoup de transport en fait. Il faut faire attention avec la location de courte durée. Il faut vraiment être vigilant parce qu'il y a des limites également.

Dans tout modèle de l'économie de la fonctionnalité, il faut faire une étude des impacts sociaux et environnementaux pour voir si on s'oriente dans la bonne direction. Il faut essayer de développer le plus les opportunités (immatérielles, éco-conception, performance environnementale et sociale). Si on a beaucoup d'opportunités qui se retrouve dans l'offre c'est une bonne chose mais il faut toujours aller vérifier et pratiquer des évaluations. Il faut analyser les flux et les modéliser pour voir si on va dans la bonne direction.

Clarisse: Auriez-vous un contact chez SEB que nous pourrions contacter?

Je n'ai pas vraiment de contact, ce n'est pas moi qui ai géré le projet. J'avais essayé de les contacter une fois et j'avais également eu une réponse très laconique. Je n'ai pas

l'impression qu'ils veulent communiquer là-dessus maintenant parce que ça n'a pas été une forte réussite d'un point de vue marché et d'un point de vue environnemental.

Clarisse: Merci beaucoup pour vos réponses et le temps que vous nous avez accordé.

Si vous avez l'occasion de diffuser le modèle et ses vertus autour de vous, ça serait bien.

Clarisse: Cela va aussi être intéressant à travers notre étude qualitative d'analyser la réponse à ce type d'offre dans différentes cultures.

Très bien, Bonne continuation et n'hésitez pas à revenir vers moi. Je pourrai aussi vous envoyer une liste de ressource sur l'économie de la fonctionnalité.

Appendix 5: Transcription of interview with PATRICE VUIDEL from ATEMIS

INTERVIEW -- Functional service economy and household appliance sector
 Interviewer : Clarisse Bulpa
 Interviewee : Patrice Vuidel
 Function : Associate consultant of ATEMIS research laboratory, general delegate of the « Club Economie de la Fonctionnalité & Développement Durable » and member of the board of directors of « Tempo Territorial ». He accompanies companies that want to change their economic model towards strategies linked with the sustainable development (Functional and cooperation economy).
 Date : 16.03.2018 by skype

Introduction

Bonjour, nous sommes 2 étudiantes de gestion à l'Université Catholique de Louvain-la-Neuve en Belgique. Nous faisons notre mémoire sur l'application de l'économie de la fonctionnalité (EFS) dans le secteur de l'électroménager. Le but de l'interview d'aujourd'hui est de comprendre si les consommateurs seraient prêts à faire la transition vers une offre EFS dans le secteur de l'électroménager. Nous faisons aussi un questionnaire qualitatif que nous posons à des consommateurs dans différents pays et vos réponses vont nous aider à analyser les résultats de l'enquête.

Nous allons commencer par vous poser des questions générales à propos de l'EFS dans le secteur de l'électroménager. Ensuite nous vous poserons des questions à propos des freins dû au changement de modèle et à propos de la relation entre consommateurs et producteurs.

L'interview sera utilisé pour notre mémoire mais si vous préférez que cela reste anonyme, nous pouvons garder les informations confidentielles.

Merci d'avance pour votre temps

Précision :

Nous basons notre vision sur une offre EFS avec des éléments de l'économie de la fonctionnalité et de la coopération

P.Vuidel: Nous avons accompagné beaucoup d'entreprises mais aucune concernant l'électroménager donc c'est assez nouveau. Vous pouvez par contre regarder l'étude prospective qui avait été faite avec SEB. Ce n'est pas directement nous qui avons été en contact avec SEB mais l'information est disponible.

Clarisse: Oui, nous avons essayé de les contacter à plusieurs reprises mais nous restons sans réponse.

P. Vuidel: Je pense que c'est parce que cela ne s'est pas très bien terminé et c'est pour cela qu'ils n'ont pas trop envie de communiquer sur ce sujet-là. Cela leur a apporté plus de questions que de réponses en fait.

Clarisse : Oui, tout à fait. Même si leur conclusion est aussi intéressante car c'est important de voir que parfois le résultat sur le terrain est différent de nos attentes.

INTERVIEW -- Functional service economy and household appliance sector
1. Pourriez-vous nous en dire plus à propos de votre parcours professionnel et de vous ? Déjà répondu
3.1. Pensez-vous que ce modèle est applicable à tous les secteurs ? Et à l'électroménager ? Cela dépend comment on le définit. Si on est sur l'idée que l'on vend un usage, pour passer de la vente d'un bien à l'usage, on voit que cela limite les choses à un bien durable. C'est l'exemple de Xerox. Si on utilise la définition de performance d'usage, c'est-à-dire qu'on se déplace du bien vers la valeur de service, alors c'est applicable à tous type d'activités, y compris les activités de services qui ne mobilisent pas des biens. C'est utile pour réinterroger les valeurs, car derrière cette performance d'usage, on est sur l'idée de réinterroger la valeur et l'utilité de l'offre. Dans cette perspective-là, on peut l'appliquer à des biens durables, à des biens consommables ou à des services. La réponse est donc : cela dépend de votre vision de l'économie de la fonctionnalité. Si vous voulez passer de la vente à l'usage, ça ne marche que pour des biens qui ont une certaine durabilité mais cela exclut les consommables et le secteur des services. Sauf si le service est relié à un bien durable comme par exemple l'installation d'une chaudière. Alors, on peut imaginer que plutôt que de vendre une chaudière à l'installateur, il fait évoluer son modèle pour un service de mise à disposition d'un équipement de chauffage. Là, on pourrait imaginer un nouveau modèle d'affaire. Donc ça n'exclut pas tous les services, cela peut fonctionner si c'est un service en lien avec un bien durable.

Cela pourrait donc s'appliquer à l'électroménager mais nous n'avons pas d'expérience. Vous devriez regarder Lokéo. Il y'a un compte rendu du Club de développement durable sur Lokéo. Nous on les avait accompagnés au démarrage, dans la transition de la vente d'un bien à la mise à disposition d'un bien.

3.3. Que pensez-vous de notre idée ? Nous avons développé un exemple d'offre EFS dans le secteur de l'électro et nous aimerions avoir votre opinion

Notre offre serait celle d'une machine à laver avec un système de paiement par utilisation et un contrat de location qui inclurait les réparations et innovations gratuites et en veillant à consommer un minimum d'énergie.

Comme l'entreprise reste propriétaire de la machine, cela leur permet d'intégrer tout le cycle de vie de la machine, notamment en utilisant les matériaux et en créant des machines facilement réparables.

Le but serait donc de collaborer avec les clients à travers une plateforme en-ligne pour récolter les feedbacks, générer des nouvelles idées, partager des conseils mais aussi co-crée ensemble le produit.

Nous ferions également des partenariats avec des acteurs locaux pour améliorer l'efficacité énergétique de la machine afin de faire baisser la facture d'électricité de nos clients.

Le contrat est flexible et le consommateur peut y mettre fin à tout moment, avec un préavis de deux mois.

Quel serait, selon-vous la valeur ajoutée pour les clients?

Mon avis c'est que là vous êtes vraiment dans le passage de la vente à l'usage, vous n'êtes pas tout à fait sur la performance d'usage comme nous on l'a défini. Vous restez sur le bien et vous partez sur l'idée que le client n'a pas d'intérêt à posséder la machine et qu'il peut juste accéder au lavage via la machine mise à disposition. Vous décrivez bien ce que cela permet du point de vue des enjeux environnementaux, le fait qu'on veut avant tout une machine robuste et attachée aux usages, facile à maintenir et pas forcément hyper sophistiquée. On a tous l'expérience d'avoir plein de possibilités de programmes sur notre machine mais de finalement en utiliser seulement un ou deux.

La difficulté que vous allez avoir c'est d'insérer la valeur de service de votre offre, quand vous restez comme ça sur la mise à disposition du bien. Le problème c'est que le consommateur risque de faire le calcul du coût et va se dire que cela lui revient plus cher que s'il achète la machine. C'est le risque, qu'il ait du mal à comprendre qu'il y ait une valeur de service.

Il faut que vous travailliez à révéler cette valeur de service. Votre service, cela peut être de prendre en charge les pannes, mais dans la réalité une machine à laver tombe peu en panne. Si vous êtes dans une perspective où vous travaillez sur la performance d'usage, ce qu'on vous invitera à faire, c'est sortir de l'aspect mécanique du lavage et plutôt voir les enjeux de propreté du linge dans lesquels la machine n'est qu'une dimension. Si l'enjeu c'est la propreté, il ne suffit pas d'avoir une machine pour répondre à l'enjeu mais il faut aussi intégrer toute la façon dont les gens gèrent leur linge, font leurs machines, abîment ou pas leur linge, les cycles de lavage, les différentes qualités de linge que l'on a, la pertinence d'avoir des programmes adaptés, ... Et là on arrive dans la performance d'usage. La

performance pourrait être d'améliorer la durée de vie du linge. C'est-à-dire que si je fais des cycles de lavage qui sont adaptés à la qualité du linge, on pourrait imaginer qu'il y a un effet sur la durée des biens et on peut faire reconnaître cette valeur de service. Vous mettez alors en place une dynamique d'accompagnement qui est plus centrée sur la compréhension qu'ont les personnes de leurs machines à laver, des conditions dans lesquelles le linge est lavé, ... Donc on respecte la dimension santé/propreté et en même temps on fait une optimisation de la consommation de produits et autres et avec un effet sur la durabilité. Il faut dépasser l'idée de l'usage pour interroger les effets. Vous êtes centrées sur l'usage du bien, d'ailleurs vous proposez de payer à l'usage. Alors que si vous êtes centrées sur la performance, vous devez vous demander : « Qu'est-ce qui se joue à travers la machine à laver ? » et « Quels sont les effets attendus ? » Est-ce que c'est d'avoir du linge propre ? de ne pas trop consommer ? de ne pas mettre trop de produit ? Parce que de mon expérience, on achète des bouteilles avec 38 lavages dans la bouteille mais on a l'habitude de se dire que plus on en met, au mieux ça lavera et donc finalement on ne sait pas très bien comment l'utiliser. On voit bien qu'il y a tout un tas d'habitude comme ça. Donc on pourrait travailler sur la performance du cycle de lavage en lui-même ou/et sur la performance de résultat du linge (qualité, propreté, durabilité).

4.1. Selon, vous quels sont les types de clients qui seraient les plus intéressés par une offre d'économie de la fonctionnalité dans le secteur de l'électroménager?

Je pense qu'il ne faut pas voir le client en lui-même, mais plutôt le client qui est en collectivité, qui gère un établissement par exemple. Aujourd'hui les clients professionnels, ils sont plutôt dans la sous-traitance de cette dimension. Mais j'ai une ancienne collègue qui a des chambres d'hôtes et elle gère ses machines donc cela pourrait par exemple être des personnes qui sont intéressées parce qu'ils ont un usage assez intense. Cela leur éviterait un investissement dans un équipement, et ils auraient accès à quelque chose adapté à leurs besoins, avec des conseils etc.

Si on voit les clients en tant qu'individus, alors on retombe sur une offre comme imaginée par Lokéo. On viserait plutôt des gens qui sont dans une période de transition, de gestion d'un budget. Cela serait soit des gens qui n'ont pas beaucoup de budget et qui se diraient que plutôt que d'investir et d'acheter, ils pourraient louer. Mais ils risquent de faire assez vite le calcul, est-ce qu'en fin de compte cela est-il avantageux financièrement ? Ou alors on viserait des gens qui sont en transition à cause d'une séparation ou un étudiant qui trouve un job pour 6 mois par exemple. Après le problème à régler cela reste la logistique et le transport des matériaux, comme dans le cas de Lokéo.

Clarisse : Ou alors imaginer un point collectif par quartier ?

Oui, c'est toute la question de comment j'amène la machine et comment je la récupère et tout cela ça a un coût non négligeable à prendre en compte dans le coût de la prestation.

5.1. Quels sont les coûts de transferts pour les consommateurs qui veulent passer du modèle classique à l'économie de la fonctionnalité?

L'accès à un service est toujours plus compliqué que l'accès à un bien. Nous sommes persuadés qu'il faut travailler sur une performance servicielle et pas sur la mise à disposition d'un bien, mais si c'est toujours plus compliqué de comprendre réellement quelle est la promesse tant qu'on a pas eu d'expérience, mais aussi quelles sont les conditions d'accès au service. On peut le voir avec l'accès des véhicules en partage, les utilisateurs se posent beaucoup de questions avant d'utiliser le service. La machine à laver, normalement tout le monde sait l'utiliser, même si on n'optimise pas son utilisation. Alors que quand vous faites la transition vers un service, plusieurs questions apparaissent : « Comment j'y accède ? », « Qu'est-ce qu'il se passe si ça marche pas ? », « Comment on paie ? ». Mais je pense que c'est tout à fait faisable à appliquer à une machine à laver. Clarisse : La clé serait donc de simplifier la compréhension pour le client. Oui c'est une bonne idée de travailler là-dessus et puis il y'a aussi l'accompagnement. Le frein n'est pas forcément un frein monétaire mais plutôt un frein cognitif.

5.3. Pensez-vous que l'engagement dans un contrat à long-terme pourrait être un obstacle pour les consommateurs dans la transition?

Il faut retourner à ce qu'on voit dans notre expérience de consommateur. Je dirais que c'est pas tant le fait de l'engagement qui freine mais plutôt le fait que si le client y met un terme, il va se reposer la question de l'achat du bien et c'est ça qui pose problème. Par exemple, si j'arrête mon abonnement Spotify, je devrai racheter tous les disques que je veux écouter puisque je n'aurai plus accès à l'abonnement.

7.1. Pensez-vous que le consommateur aimerait être impliqué dans le processus de création et de production (via des feedbacks, de la coopération ou de la co-crétation)?

Je ne sais pas s'il aimerait mais c'est évident qu'il faut qu'il le soit. On ne peut pas travailler sur la performance d'usage sans impliquer le bénéficiaire. Il faut créer un moyen, à travers des expériences ou autres pour récolter les données (Ex : si je mets une machine à disposition de 10pers, que va-t-il se passer ? Comment les gens le comprennent ? Quels sont leurs besoins ? Leurs réactions ? Qu'est-ce qu'ils en attendent précisément ?)

7.2. Quelle importance pensez-vous que le consommateur accorde à la relation de confiance entre lui et le vendeur d'électroménager (très important car achat réfléchi ou peu d'importance puisque c'est un achat court-terme)?

De mon expérience personnelle, quand on ne connaît pas un produit, on a tendance à avoir confiance dans le vendeur. S'ils nous donnent des conseils et qu'on les écoute, c'est qu'on a confiance. Donc la confiance elle est primordiale. Là pour le coup, ça vaudrait le coup de comprendre comment les gens choisissent une

machine à laver... En fonction du prix ? de la qualité ? des différentes fonctions proposées ? Et dans la réalité, utilisent-ils vraiment les différentes fonctions ?

End of the interview

Malheureusement je ne vous garantis pas une grande disponibilité mais si c'est utile à un moment pour vous de revenir vers moi, vous n'hésitez pas. Vous pouvez me passer un coup de fil, on peut discuter 5/10min sur deux-trois points sans problème.

Tenez-nous au courant de vos avancées, ça nous intéresse beaucoup !

Appendix 6 : Transcription of the interview with SYLVAIN PLOUFFE from Université de Montréal

INTERVIEW -- Functional service economy and household appliance sector
 Interviewer : Elise Tilmans
 Interviewee : Sylvain Plouffe
 Function : Professor at Université de Montréal, Expert in lifecycle analysis, multi criteria analysis, industrial design and ecodesign
 Date : 04.04.2018 by skype

Introduction

Bonjour, nous sommes 2 étudiantes de gestion à l'Université Catholique de Louvain-la-Neuve en Belgique. Nous faisons notre mémoire sur l'application de l'économie de la fonctionnalité (EFS) dans le secteur de l'électroménager. Le but de l'interview d'aujourd'hui est de comprendre si les consommateurs seraient prêts à faire la transition vers une offre EFS dans le secteur de l'électroménager. Nous faisons aussi un questionnaire qualitatif que nous posons à des consommateurs dans différents pays et vos réponses vont nous aider à analyser les résultats de l'enquête.

Nous allons commencer par vous poser des questions générales à propos de l'EFS dans le secteur de l'électroménager. Ensuite nous vous poserons des questions à propos des freins dû au changement de modèle et à propos de la relation entre consommateurs et producteurs.

L'interview sera utilisé pour notre mémoire mais si vous préférez que cela reste anonyme, nous pouvons garder les informations confidentielles.

Merci d'avance pour votre temps

Précision :

Nous basons notre vision sur une offre EFS avec des éléments de l'économie de la fonctionnalité et de la coopération

INTERVIEW -- Functional service economy and household appliance sector

1. Pourriez-vous nous en dire plus à propos de votre parcours professionnel et de vous ?

Je suis Professeur à l'Université de Montréal, j'ai fait des publications sur l'économie de fonctionnalité. Je viens de finir une publication sur les systèmes produits-services, dans la revue "l'actualité économique".

C'était une revue de littérature dans laquelle on se posait la question s'il y a des avantages économiques et ou environnementaux dans la conception de systèmes produit-services.

Elise : J'avais l'impression que le système de produit-service avait une finalité plus économique et avec un but premier de profit plutôt que l'EF ?

Sylvain : Ça devrait être ça mais il y a beaucoup de gens qui en font sans se soucier de cet aspect-là. Assez directement les avantages économiques peuvent être assez évidents et inévitables. Mais au niveau environnemental, il y a très peu d'informations sur la réalisation des avantages environnementaux. Il faudrait qu'il y ait un désir d'éco conception en premier lieu si on veut avoir un but écologique.

3.1. Pensez-vous que ce modèle est applicable à tous les secteurs ? Et à l'électroménager ?

Il y a des raisons culturelles qui font que des secteurs auront plus de facilité que d'autres. Ce qui est sûr c'est que ce modèle peut-être plus applicable à certains secteurs que d'autres. Mais en définitive, il est sûrement applicable à différentes intensités à tous les secteurs.

Pour le coiffeur : il y a déjà pas mal de choses, il y en qui viennent à domicile. C'est difficile d'imaginer une autre façon si ce n'est que de changer le lieu ou de proposer un abonnement.

3.3 Que pensez-vous de notre idée ? Nous avons développé un exemple d'offre EFS dans le secteur de l'électro et nous aimerions avoir votre opinion :

Notre offre serait celle d'une machine à laver avec un système de paiement par utilisation et un contrat de location qui inclurait les réparations et innovation gratuites et en veillant à consommer un minimum d'énergie.

Comme l'entreprise reste propriétaire de la machine, cela leur permet d'intégrer tout le cycle de vie de la machine, notamment en utilisant les matériaux et en créant des machines facilement réparables.

Le but serait donc de collaborer avec les clients à travers une application en ligne pour récolter les feedbacks, générer des nouvelles idées, partager des conseils mais aussi co-

créer ensemble le produit, lancer sa machine à laver à distance, recevoir des notifications quand votre linge est prêt où lorsqu'une pièce serait défectueuse.

Nous ferions également des partenariats avec des acteurs locaux pour améliorer l'efficacité énergétique de la machine afin de faire baisser la facture d'électricité de nos clients. On pourrait par exemple mettre en place un partenariat avec un producteur de savon Eco-Efficient pour le fournir avec la machine à laver.

Le contrat est flexible et le consommateur peut y mettre fin à tout moment, avec un préavis de deux mois.

Quel serait, selon-vous la valeur ajoutée pour les clients?

La valeur ajoutée sera plus facile si on peut arriver à montrer que le coût de revient est moindre. C'est le cas des voitures d'autopartage : c'est moins cher donc ça incite plus les gens à l'utiliser.

Le prix. Dans tous les cas il va falloir que le prix soit moindre.

Le fonctionnement d'une machine est assez simple alors je ne suis pas convaincu nécessairement de l'application. J'ai l'impression que cela va fort complexifier l'offre.

Avec toute la circulation de connaissances, les consommateurs peuvent devenir de plus en plus méfiants à déposer ses données au travers d'une application. Je pense que les consommateurs vont devenir de plus en plus réticents par rapport à la circulation des données.

L'offre me paraît fort complexe et risque d'être une cause de sa non-acceptation.

Les consommateurs ils vont accepter une offre si c'est moins cher et si ça leur simplifie la vie. Les consommateurs qui acceptent de payer plus cher pour diminuer leurs impacts environnementaux sont très rares.

Il y a aussi un dilemme entre innovation et durabilité :

Votre but premier est de lutter contre l'obsolescence programmée mais dans votre offre : vous proposez des innovations et mises à jour gratuites. Ce qui signifie que si un jour une machine plus performante et éco-efficiente est mise sur le marché vous allez devoir remplacer toutes vos machines, ce qui est de l'obsolescence programmée.

Donc vous devez choisir entre concevoir une machine durable où le client n'aura pas à la réparer et elle tiendra le coup pendant 15 ans ou une machine où on risque de changer les pièces tous les ans pour diminuer l'eau ou avoir un linge plus propre.

Moi je concevrais votre offre comme ceci : Je proposerais un appareil durable, qui offrirait un profit équivalent au producteur, qui offre le même service aux consommateurs qu'un lave-linge classique mais à un prix réduit.

Comment baisser les coûts : Le producteur pourrait compter sur une diminution des coûts relatifs au financement des opérations : Comme il aura des entrées d'argent qui ne seront pas ponctuelles ou saisonnières, mais réparties sur toute son année, il aura toujours des entrées de cash-flow avec ce principe d'abonnement. Donc comme ses CF seront bien répartis, il pourra peut-être les utiliser pour baisser ces coûts.

A condition que les machines durent assez longtemps et que les machines conservent un aspect neuf lorsque les machines seront remises en location une prochaine fois, le producteur : son investissement lui coûtera cher au début mais sera rentabilisé à long-terme car les machines seront conservés.

Je trouve que le côté coopération est nettement exagéré en ce moment : les consommateurs ne vont pas devenir collaborateur de la conception du produit. A L'heure actuelle, les gens ne sont pas directement prêt à prendre part à un processus de co-creation. Les entreprises veulent des données sur l'usage pour revendre et refaire des produits et non pour nous rendre service.

Dans notre cas : le producteur n'aura pas envie qu'on l'appelle trop souvent pour faire des réparations. Moins on l'appelle plus il sera content.

Pour les détergents : C'est une bonne idée de la fournir mais en dosette pour une bonne utilisation et pas de gaspillage.

3.4. Pensez-vous que soit la quality/ une service après-vente efficace pourrait avoir une plus grosse influence sur les consommateurs qu'un prix faible ?

Je pense que c'est

1. Prix
2. Qualité

L'application (Apps) je ne suis pas convaincu.

Le lave-linge est un appareil d'utilisation simple. Proposer une App ça complexifierait la chose.

Dans le cas de l'autopartage : Cela engendre une baisse de coût gigantesque donc on est prêt à passer à ce service alors qu'avec la machine cela ne va pas produire une grosse économie si on passe à ce service. C'est pourquoi comme on ne sait pas vraiment argumenter sur la baisse du coût on peut axer notre offre sur la simplicité.

Autre chose à penser : Si l'entreprise fait faillite, ça veut dire que le consommateur n'aura plus de lave-linge. C'est aussi un facteur à prendre en compte.

4.1 Selon vous, quels sont les types de clients qui seraient les plus intéressés par une offre d'économie de la fonctionnalité dans le secteur de l'électroménager?

Le profil des consommateurs serait : Ceux qui acceptent car c'est moins cher, ils préfèrent payer des mensualités.

Il y aura aussi ceux qui acceptent car c'est reconnu par un label qu'il y a un faible impact environnemental mais aussi un prix faible les influencera. L'importance du label environnemental est très importante pour convaincre cette niche de personnes.

Je pense que dans ces appareils là, l'énergie à l'usage : c'est la consommation d'eau et

d'électricité, ça doit représenter 70% de l'impact environnemental de la machine. Il faut absolument un label qui est bien reconnu et vérifié pour convaincre les gens.

5.1. Quels sont les coûts de transferts pour les consommateurs qui veulent passer du modèle classique à l'économie de la fonctionnalité?

Le coût de transfert c'est le coût de faire des nouveaux produits.

Si on prend le cas de l'autopartage : on ne réduit pas son impact environnemental en faisant de l'autopartage. Pour cela, il faudrait imaginer de nouveau produit : plus durable pour une utilisation plus intense. C'est ça le frein le plus important. Car designer de nouveaux produits coûte très cher.

5.2. Pensez-vous que l'abandon du droit de propriété au profit d'un droit d'usage pourrait être un obstacle pour les consommateurs dans la transition?

Perdre la proprio ça dépend des gens : Il y en a qui seront attaché à la propriété et d'autres non. Parfois il y a des gens qui ne sont pas prêt à faire des échanges de maison alors que d'autres oui.

Il y a aussi l'attrait de la marque durant l'acte d'achat qui est un gros frein

5.3. Pensez-vous que l'engagement dans un contrat à long-terme pourrait être un obstacle pour les consommateurs dans la transition?

Le contrat peut être un frein ou un accélérateur, ça dépend si cela simplifie ou complexifie la vie et selon le prix.

Comme l'usage d'un lave-linge est déjà simple, c'est dure d'argumenter de ce côté-là, c'est pourquoi il faut jouer sur une baisse des coûts et l'économie de temps pour la gestion du linge.

Plus il y a des choses en ligne à régler pour un objet simple à la base, plus cela va être difficile.

7.1. Pensez-vous que le consommateur aimerait être impliqué dans le processus de création et de production (via des feedbacks, de la coopération ou de la co-crétation)?

Déjà répondu à la question 3.3

7.2. Quelle importance pensez-vous que le consommateur accorde à la relation de confiance entre lui et le vendeur d'électroménager (très important car achat réfléchi ou peu d'importance puisque c'est un achat court-terme)?

Confiance : Confiance dans la marque mais pas spécialement envers la conception des

pièces. Les gens continuent de payer plus chers en pensant que cela tiendra plus longtemps et malheureusement ce n'est pas le cas dans le marché actuel du Québec.
 Je ne peux pas comprendre que les gens achètent une belle carrosserie de lave-linge alors que cela ne va pas durer plus longtemps.
 J'ai l'impression que les marques peuvent proposer des fonctionnalités plus avancées mais que les gens ne s'en servent pas spécialement.

End of the interview

Résumé et idées clés:

C'est très difficile surtout que lorsque ça va bien, les producteurs n'ont pas intérêt de changer de modèle. Si on augmente les risques, les producteurs ne voudront pas changer de modèle. Si par directive réglementaire et imposée par une autorité, alors les producteurs n'auront pas le choix.

Je pense que c'est possible que ce modèle soit plus facilement accepté dans certaines sociétés que dans d'autres.

Il y a aussi la question des lieux :

- Les lavoirs : Ça marche très bien et là on passe à des appareils plus efficaces et qui durent plus longtemps.
- Dans les immeubles : Où il y a des pièces pour les machines à laver.

Pour les ménages, je ne sais pas.

Au Québec, la baisse des coût environnemental n'est pas assez significative que pour le faire. Les québécois ne verront jamais l'amortissement de leur investissement.

En Europe ce serait complètement différent.

Ici au Québec, c'est trop peu cher pour qu'on s'en soucie.

En Europe : Si on augmente les coûts de transports ça coûte beaucoup donc les gens feront attention.

Au Québec : Les coûts sont trop faibles. On a beaucoup d'énergie verte finalement avec toute l'eau qu'on a, la composition énergétique du Québec est une des plus propres au monde. A 99% ce n'est que de l'hydroélectricité du coup les gens ne s'en soucient pas.

Le gros problème c'est que la plupart du temps les entreprises utilisent le terme économie de partage mais leur but premier est de faire du profit et la dimension collaborative est souvent manquante.

Appendix 7 : Transcription of the interview with BRUNO VERMOESEN from BSH Home Appliances Group

INTERVIEW - Functional service economy and household appliance sector
 Interviewer : Elise Tilmans
 Interviewee : Bruno Vermosen
 Function : Senior Expert EU Technical Governmental Affairs and Associations at BSH Home Appliances Group
 Date : 31.05.2018 by skype

Introduction

Bonjour, nous sommes 2 étudiantes de gestion à l'Université Catholique de Louvain-la-Neuve en Belgique. Nous faisons notre mémoire sur l'application de l'économie de la fonctionnalité (EFS) dans le secteur de l'électroménager. Le but de l'interview d'aujourd'hui est de comprendre si les consommateurs seraient prêts à faire la transition vers une offre EFS dans le secteur de l'électroménager. Nous faisons aussi un questionnaire qualitatif que nous posons à des consommateurs dans différents pays et vos réponses vont nous aider à analyser les résultats de l'enquête.

Nous allons commencer par vous poser des questions générales à propos de l'EFS dans le secteur de l'électroménager. Ensuite nous vous poserons des questions à propos des freins dû au changement de modèle et à propos de la relation entre consommateurs et producteurs.

L'interview sera utilisé pour notre mémoire mais si vous préférez que cela reste anonyme, nous pouvons garder les informations confidentielles.

Merci d'avance pour votre temps

Précision :

Nous basons notre vision sur une offre EFS avec des éléments de l'économie de la fonctionnalité et de la coopération

INTERVIEW -- Functional service economy and household appliance sector

1. Pourriez-vous nous en dire plus à propos de votre parcours professionnel et de vous ?

Bruno, 47 ans, je travaille depuis 23 ans chez BSH. BSH Home appliances est détenu à 100% au groupe Robert Bosch. Dans ce groupe, nous sommes les fabricants qui produisent les petits et gros électroménagers.

Ma fonction dans la société c'est Senior Expert EU Technical Governmental Affairs and Associations. Ca veut dire que je suis un des lobbyiste de la société, je suis responsable des

contacts avec les instances européennes comme la commission, pour tout ce qui est dans le cadre de l'efficacité énergétique, l'éco-conception et l'économie circulaire. Je fais ça depuis 15 ans, avant j'étais responsable de formation en Belgique formation commerciale et technique.

Ma fonction actuelle est une fonction pour le groupe BSH et non juste pour la Belgique.

3.3 Que pensez-vous de notre idée ? Nous avons développé un exemple d'offre EFS dans le secteur de l'électro et nous aimerions avoir votre opinion :

Notre offre serait celle d'une machine à laver avec un système de paiement par utilisation et un contrat de location qui inclurait les réparations et innovation gratuites et en veillant à consommer un minimum d'énergie.

Comme l'entreprise reste propriétaire de la machine, cela leur permet d'intégrer tout le cycle de vie de la machine, notamment en utilisant les matériaux et en créant des machines facilement réparables.

Le but serait donc de collaborer avec les clients à travers une application en ligne pour récolter les feedbacks, générer des nouvelles idées, partager des conseils mais aussi co-crée ensemble le produit, lancer sa machine à laver à distance, recevoir des notifications quand votre linge est prêt ou lorsqu'une pièce serait défectueuse.

Nous ferions également des partenariats avec des acteurs locaux pour améliorer l'efficacité énergétique de la machine afin de faire baisser la facture d'électricité de nos clients. On pourrait par exemple mettre en place un partenariat avec un producteur de savon Eco-Efficient pour le fournir avec la machine à laver.

Le contrat est flexible et le consommateur peut y mettre fin à tout moment, avec un préavis de deux mois.

Qu'en pensez-vous ?

Je trouve que ce sont toutes des bonnes idées. D'ailleurs il y a certaines de vos idées qui se retrouvent déjà dans des projets pilotes mis en place par la société. Il y en a 3 :

-WeWash (En Allemagne et en Autriche) : C'est une société séparée de BSH mais qui appartient à 100% à BSH. Elle met des machines dans des blocs d'appartements. Pour que plusieurs familles puissent utiliser la machine. Il y a une application où les utilisateurs peuvent réserver la machine pour une certaine période et vous êtes uniquement facturé pour l'utilisation de la machine. C'est un projet qui a été développé pour ce cas de figure où plusieurs familles peuvent utiliser la machine à disposition.

-BlueMovement aux Pays-Bas: C'est un projet de leasing où on met à disposition des lave-linges et des sèche-linges, on paye un certain montant par mois et tout est inclus, le service de mise à jour, la maintenance. C'est un procédé où la machine est à disposition chez le consommateur pour une période de 6 ans. Après 6 ans, la machine revient chez

BSH où on va la nettoyer, la remettre en état, on va remplacer les pièces usées puis à nouveau la remettre chez l'utilisateur pour une période de 6 ans après 6 ans, de nouveau elle revient chez nous, on la remet à jour puis on la relance sur le marché. Après 18 ans, la machine revient chez nous, on va réutiliser les composants, si jamais les composants ne sont plus réutilisables on la fait passer dans le recyclage, on va essayer de réutiliser aux maximums les composants après recyclages.

-Le projet Papillon en Belgique : On n'a pas choisi le modèle de leasing mais le modèle de location. On va louer des appareils (Lave-linge, sèche-linges, réfrigérateur, congélateur) pour une période de 10 ans avec comme base line : 10 ans sans souci. Le technicien vient, il répare, s'il y a un défaut dans l'appareil. Les utilisateurs paient un montant inférieur de 10 euros par mois pour l'utilisation tout compris : Je veux dire tout compris au niveau du service et de son utilisation mais pas l'eau-l'électricité- le savon. Après 10 ans, l'appareil revient chez BSH, et on décide ce qu'on fait de la machine soit on la retape et la remet sur le marché, soit on réutilise quelques composants soit on la met au recyclage et on va réutiliser les matériaux de la machine.

Elise : Au niveau des projets pilotes : Qu'en pensez-vous actuellement ? Il y a-t-il une grosse demande ? Qui sont les cibles visées ?

Bruno : Dans le projet WeWash, ce projet vise des gens en situations particulières : **Plusieurs familles dans un bâtiment, qui n'ont pas assez de place pour un lave-linge et qui en partagent à plusieurs familles.** Cela se fait en Allemagne et en Autriche, car c'est une formule assez commune.

Puis dans le projet BlueMouvement : Qui mise à atteindre tout type de consommateur, je ne dirai pas que c'est un groupe spécifique qui est intéressée mais la demande est plus importante que prévue. A tel point que les collègues en Hollande sont un peu dépassés et freinent le projet.

Puis le projet Papillon : A côté de la dimension écologique et économique, **ce projet a une dimension sociale.** Ce projet s'adresse à un groupe de consommateur bien **spécifique : Des personnes qui ont des difficultés financières importantes.** Nous avons fait une collaboration au travers d'une entreprise sociale en Flandre, cette entreprise sociale travaille avec le CPAS, et cherche des gens avec des sérieuses difficultés financières, pour remplacer leurs électroménagers qui est soit très vieux - qui consomme beaucoup d'énergie- trop d'eau par des appareils efficaces. Et donc au lieu de les vendre, on les loue pour un faible montant par mois et de cette façon les appareils efficaces deviennent abordables pour ces gens-là et cela résulte en une diminution de la facture d'énergie et de la facture d'eau. C'est pour cela que nous sommes à la recherche d'un stagiaire pour nous aider à étendre le projet papillon vers tout le grand public belge.

Ce sont des projets pilotes où on veut tester le marché pour voir si le consommateur répond de façon positive. Avec comme but ultime de modifier le développement des produits pour ce genre de modèle. **Ce sont des modèles circulaires qui ont comme but d'augmenter la circularité de nos appareils, et d'adapter à long-terme nos machines à ce modèle**

circulaire, de quitter le modèle linéaire que l'on suit aujourd'hui. Donc ça veut faire des machines plus durables, plus facile à réparer, où il y a plus de valeur dans la machine car comme l'appareil reste la propriété de notre société la valeur que nous investissons en matériaux dans l'appareil nous reviendra en fin de vie de l'appareil car nous pouvons décider du recyclage des matériaux en fin de vie de l'appareil.

Ce point du recyclage a manqué un peu dans votre offre. Vous avez dit d'utiliser la machine et ses composants à l'éternité et cela c'est impossible, tout composant après 10-30 ans, on va avoir des déchets. Ces déchets il faut les recycler et introduire les matériaux un max dans le processus de production d'une machine identique. Ca c'est la vraiment circularité, c'est le modèle papillon de Ellen Macarthur Foundation, c'est le cercle extérieur, c'est le recyclage, il faut l'éviter un maximum c'est clair mais on aura toujours le recyclage. **C'est là aussi qu'il faut optimiser au max les techniques de recyclage afin de pouvoir récupérer un max les matériaux qui se trouvent dans les appareils recyclés et de réintroduire ces matériaux dans la production de nouveau appareils au lieu de s'en défaire dans une décharge.**

Les idées que vous avez formulées sont des bonnes idées, que je soutiens entièrement.

Vous avez pensé à la connectivité des appareils. Nous développons depuis quelques années des appareils qui sont connectables, cela s'appelle **Home Connect**. Les machines se connectent au wifi, nous avons des app qui permettent de contrôler l'appareil, l'état de déroulement de l'appareil. Si l'appareil est en train de laver, s'il y a eu une erreur, ... Cette fonction Home connect permet de faire des mises à jour du software de l'appareil, C'est possible. Elle permet aussi de faire un diagnostic à distance, s'il y a un défaut dans l'appareil ce sera mentionné dans l'app avec comme but de pouvoir faire de la maintenance prédictive, la machine vous informe qu'il y aura bientôt un problème.

L'app peut vous donner des infos sur comment traiter le linge, avec quel programme, par exemple pour un four on peut vous offrir des recettes, vous pouvez lancer automatiquement le four à partir de l'application avec les bonnes températures.

L'autre élément mentionné était la mise à jour au niveau du hardware : Il n'y a pas tous les 20 ans, une modification dans la chaîne de production. **Au cours des 20 dernières années on a connu un changement au niveau l'amélioration de l'efficacité énergétique de nos appareils. Cela a été stimulé par l'étiquette énergétique, les mesures d'éco-conception, des lois venant de l'UE.** Ces mesures ont accéléré les développements au niveau de l'efficacité énergétique. On a connu un fort progrès dans nos appareils suit à ça. Il est clair que nous ne lançons pas tous les ans une nouvelle chaîne de production des lave-linges, car cela coûte très cher, ce sont des investissements dont le coût est entre 7 à 15 ans. Mais dans la plateforme d'un appareil, il y a des évolutions dans cette plateforme, cela peut être au niveau du software mais aussi du côté de l'hardware. Faire des mises à jour d'un appareil avec des nouveaux composants et nouveaux matériaux, cela se fait rarement. Changer la cuve ou le tambour d'un lave-linge, on change la base de la machine et c'est très onéreux donc ce n'est pas faisable.

Mais par exemple cela pourrait être possible au niveau du lave-vaisselle si on fait des changements au niveau des bras d'aspersion, là ce serait possible d'enlever le bras et de le

remplacer par un bras plus efficace. **Théoriquement c'est possible mais cela se fait rarement. Même pour les mises à jour des logiciels, c'est faisable mais il y a quelques contraintes.**

Pour les mesures d'éco-conception et l'étiquette énergétique, ces mesures font partie entière de la déclaration de conformité avec la législation que nous faisons en tant que fabricants. Donc si on fait une mise à jour du programme de référence pour l'étiquette énergie, on changerait la déclaration de conformité de l'appareil et il se pourrait que l'appareil ne devienne plus conforme ou doivent obtenir une autre valeur d'efficacité énergétique ou de déclaration de bruit et là on pourrait avec les autorités de surveillance de marchés. Donc on est très vigilant car on ne peut pas changer la déclaration de conformité de l'appareil comme on l'a déclaré au moment de sa mise en marché. Cette déclaration ne peut pas être mise à jour dû à un changement du logiciel.

Ce sont des éléments qui interviennent aussi dans la sécurité. Si on change des composants qui changeraient la sécurité de l'appareil, là aussi l'appareil ne serait plus conforme avec la déclaration que l'on a faite en tant que fabricant et on pourrait avoir des problèmes surtout au niveau de la responsabilité que nous avons pour tous les produits que nous mettons sur le marché.

Pour ce genre d'idée, pour tous ce qui est mise à jour de l'appareil avec la technologie la plus récente au niveau du hardware et du logiciel on doit vraiment faire attention à ces éléments là.

Pour nos appareils, on peut faire des mises à jour dans un four ou des traitements de tâches, si on ne change rien au niveau sécurité et au niveau de consommations de l'appareil, donc c'est possible.

5. Obstacles

5.1 Quels sont les coûts de transferts pour les entreprises qui veulent passer du modèle classique à l'économie de la fonctionnalité? Quel serait selon vous les obstacles l'insertion d'une telle offre dans l'entreprise ?

Pour moi un très gros obstacle c'est le consommateur qui doit changer d'habitude et s'habituer à un nouveau modèle :

Je pense que les jeunes, ta génération sont beaucoup plus ouverts à ce genre de concept par rapport à des gens comme moi, qui ont été habitués à un certains modèle où on possède les choses. Il y a donc l'acceptation par le consommateur qui va jouer un rôle très important.

Comme par exemple, les voitures de leasing où là on utilise les voitures mais là voiture ne nous appartient plus. Le décodeur Belgacom c'est aussi de la location. Si on parvient à mettre dans le marché une offre d'importance considérable avec des prix attractifs qui résout les problèmes du consommateur : Je veux laver mon linge et le linge doit être propre et de préférence avec peu d'énergie, peu d'eau et peu de détergent car tout ça coûte cher. Pour cela, nous avons déjà développé dans certains de nos lave-linges, **le système I-dos :** Système automatique de dosage, on remplit le réservoir puis en réglant les paramètres d'utilisation de la machine, la machine déterminera combien de détergent va être utilisé

suivant la quantité de linge. Donc cela permet de diminuer la consommation d'eau et de savon.

Les obstacles réglementaires comme expliqué plus haut.

La vision et la manière de fonctionner de l'entreprise : Je peux dire que nous ne sommes pas vraiment prêts à mettre dans le marché ce genre de modèle avec un volume considérable car pour le moment on ne fait que des projets pilotes. Ces projets pilotes préparent la phase de ces projets à grande échelle.

Le problème : Nous sommes fabricants. Nous travaillons avec des distributeurs, des revendeurs, des chaînes et donc nous n'avons pas de contacts avec le consommateur directement. On a un contact indirect avec eux au niveau du service après-vente, s'il y a une pièce qui casse, on envoie un technicien qui va réparer.

C'est une barrière importante. On doit créer ce contact avec le consommateur

Mais cela risque d'engendrer une deuxième barrière : si on entre en contact avec le consommateur directement, la distribution va se sentir dépassée.

Donc nous devons faire la balance entre essayer d'entrer en contact avec le consommateur et de maintenir une bonne relation avec nos distributeurs qui nous aident à faire du chiffre d'affaire.

C'est une grosse barrière et comme nous n'avons pas ce contact direct avec l'utilisateur, la société dans toutes ses infrastructures n'est pas prête. Tous les IT ne sont pas prêts pour ce genre de système : Actuellement, nous vendons mais nous ne louons pas. Le projet Papillon, dont je suis responsable est un projet à côté de ce que nous faisons habituellement, et toute la gestion du système de louage se fait manuellement avec des tableaux excel, etc. Car la société n'est pas prête.

La conception de nos appareils n'est pas prête pour des modèles circulaires : Nous développons des appareils qui suivent un système linéaire. **Cela demande un changement de la mentalité de la société, ce qui est une barrière énorme.**

Même si notre CEO a dit qu'il voulait découpler la croissance économique de son utilisation de matière première. C'est bien mais il faut faire passer le message dans toute la société et il faut changer la mentalité de développement de conception des appareils envers une vision circulaire. Les gens au niveau du développement ne sont pas prêts car la demande n'y est pas encore. Comme il n'y a pas une grande demande, les gens ne sont pas incités à changer leurs modes de fonctionnement.

Est-ce facile d'influencer le processus de production d'une machine à laver ? A quel point les pièces sont-elles interchangeables ?

Déjà répondu plus haut

7.1 Que pensez-vous de la co-création ? Est-ce réellement pris en compte dans la production d'une entreprise ? Que pensez-vous de la plateforme collaborative où le consommateur pourrait répondre à des sondages et participer à des événements de co-

création.

Pour la question des sondages, je trouve que c'est une bonne idée mais avec les appareils connectés, nous pouvons avoir l'occasion de faire un diagnostic à distance si le consommateur donne son accord.

On pourrait avoir accès à ses données d'utilisation de ses machines.

Avec la nouvelle directive GDPR, ce n'est pas évident. Le cadre légal est une barrière importante.

Pour ce qui est de la co-création, je pense que tous fabricants veulent offrir un appareil qui est demandé par le consommateur. Constamment, BSH analyse sur ce que le consommateur désire pour tous types d'appareils que nous produisons. Cela représente un département entier, nous faisons des recherches que nous mettons ensuite à disposition des développeurs de produits pour qu'ils en tiennent compte.

Ce n'est donc pas de la co-création comme tu l'entends, mais au travers des recherches nous développons nos produits en fonctions des exigences du consommateur. Cela peut parfois impliquer une participation directe à travers un échange pour mieux comprendre ses exigences.

Mais donc nous faisons surtout des recherches en ligne avec des organisation comme GFK, qui nous produit des analyses de marché.

Mais oui la co-création cela se fait mais peut-être pas comme vous l'entendez.

Elise : Est-ce facile de créer des partenariats entre producteurs ou entreprise dans l'électroménager ?

Il y a des partenariats qui existent surtout au niveau marketing pour notre société. Par exemple, on vend le café Lavazza par le système de pièce détachée pour les machines à expresso. On a très peu de partenariat au niveau commercial mais au niveau marketing oui. Par exemple, on peut retrouver des échantillons Sun pour la vente du lave-vaisselle.

Mais je n'exclut, et je pense que c'est possible dans le futur avec certains producteurs de consommable qu'on utilise dans nos appareils.

Pour le moment, non, uniquement en marketing.

Quand on a développé nos projets circulaires, on y a pensé mais le problème c'est que le consommateur a aujourd'hui accès à une très grande offre. Et on n'a pas voulu manquer une vente juste parce que le consommateur ne voulait pas prendre le consommables de tels marques offertes.

Comme finalement c'est le consommateur qui choisit, on n'a pas voulu diminuer son choix car je crois que c'est une barrière très importante.

Mais je n'exclus pas les partenariats, je pense que c'est possible.

End of Interview

Je serai intéressé de lire votre mémoire ainsi que de venir voir votre défense si cela se met dans mon agenda, bonne continuation.

Appendix 8 : Statistics table from qualitative interviews for Belgium, Canada and the Philippines

BELGIUM							
<i>Surname</i>	<i>Nationality</i>	<i>Owner of a washing machine</i>	<i>For the principle of subscription</i>	<i>For property</i>	<i>For application</i>	<i>For the eco-soap</i>	<i>For co-creation</i>
Vinciane	B	1	1	0	0	1	0
Pierre	B	1	1	0	1	1	1
Gaétan	B	1	0	1	1	1	1
Daphné	B	1	1	0	1	1	0
Brigitte	B	1	1	0	1	1	1
Alain	B	1	0	0	1	0	0
Thierry	B	1	1	1	1	1	0
Gauthier	B	1	1	0	1	1	1
Laura	B	1	0	0	1	1	0
Isabelle	B	1	1	0	0	0	1
Dominique	B	1	1	0	1	1	0
Any	B	1	0	0	1	1	0
Yves	B	1	0	0	1	0	0
Carole	B	1	1	0	1	1	0
Céline	B	1	1	0	1	1	0
Gilles	B	1	0	0	1	1	0
Lucile	B	1	0	1	1	1	0
Stéphanie	B	1	1	0	0	0	0
Mathilde	B	1	1	0	1	1	1
Sylvaine	B	1	1	0	1	1	0
TOTAL		20	13	3	17	16	6
		/100	100%	65%	15%	85%	30%

Respondents' profiles							
CANADA							
Surname	Nationality	Owner of a washing machine	For the principle of subscription	For property	For application	For the eco-soap	For co-creation
Line	C	1	0	1	0	0	0
Dominique	C	1	1	0	1	1	1
Tudor	C	1	1	1	0	1	0
Maïra	C	0	1	0	1	1	0
Joëlle	C	1	1	0	1	1	0
Karine	C	1	0	0	1	1	1
Annie	C	1	0	0	1	1	0
Jérôme	C	1	1	0	1	1	1
Antoinette	C	1	1	1	1	1	0
Lisanne	C	1	1	0	1	0	0
Prescillia	C	1	0	0	0	1	0
Louis-Philippe	C	1	1	1	1	1	0
Jean-Renée	C	1	0	0	1	0	0
Ivana	C	1	1	0	1	1	1
Michel	C	1	1	0	1	1	0
Alex	C	0	1	0	0	1	0
Dominique	C	1	0	0	1	1	0
Mike	C	1	1	0	1	0	0
Nadir	C	1	1	0	0	0	0
Elisabeth	C	1	1	0	1	1	0
	TOTAL	18	14	4	15	15	4
	/20						
	/100	90%	70%	20%	75%	75%	20%

PHILIPPINES							
<i>Surname</i>	<i>Nationality</i>	<i>Owner of a washing machine</i>	<i>For the principle of subscription</i>	<i>For property</i>	<i>For application</i>	<i>For the eco-soap</i>	<i>For co-creation</i>
Irwin	P	1	1	0	1	1	0
Bu Paras	P	1	1	1	1	1	0
Hexel Cadid	P	1	1	0	1	1	1
Rodavil	P	1	1	0	1	1	1
Alma Priel Dela Torre	P	1	1	0	1	1	0
Hazel Santos	P	1	1	0	1	1	1
Marie Isabel Linatoc	P	1	1	0	0	1	0
Mia	P	1	0	1	0	1	0
Joy	P	1	0	1	1	1	0
Odeon Magbanua	P	1	1	0	1	1	0
Wincel Ong	P	1	1	1	1	1	1
Bem Ramirez	P	1	1	0	1	1	1
Nathalie Wong	P	1	1	0	1	1	1
Marla	P	1	1	0	1	1	0
Micah	P	1	1	0	1	1	1
Emelyn	P	1	1	0	1	1	1
Angela Perez	P	1	1	0	1	0	0
Aloysius Luis Beltran	P	1	1	0	1	1	0
Cyrille Luqueles Chua	P	1	1	0	1	1	0
Christine Reyes	P	1	1	0	1	1	0
TOTAL		20	18	4	18	19	8
		/100	100%	90%	20%	90%	40%

Appendix 9 : Questionnaire table for consumers

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

- Do you have a washing machine at home ?
- (How often do you use your washing machine at home ?)
- What are the features that you value when buying a new washing machine?
- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users.

Instead of paying a big amount to buy your washing machine, you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product, but you will pay for the use of a service.

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it?
- What would restraint you from subscribing?
- How important is it for you to be the owner of your washing machine?
- (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any repair or a washing machine that could be repaired more often and benefit of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

- **Application (App)**

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

- **Eco-soap**

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap: Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

- **Co-creation**

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

Conclusion

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer?
- How much would you be ready to pay per month to access those services?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add
- * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

Appendix 10 : Transcription of 60 consumers interviews

Table of Content

20 CANADIANS	38
1. Line, 55 years old, May 10 th 2018, telephone interview	38
2. Dominique, 55 years old, April 16 th 2018, face-to-face interview	41
3. Tudor, 52 years, April 21 st 2018, telephone interview	45
4. Maïra, 34 years old, April 26 th 2018, face-to-face interview	48
5. Joëlle, 31 years old, April 25 th 2018, face-to-face interview.....	52
6. Karine, 34 years old, May 1 st 2018, face-to-face interview	56
7. Annie, 25 years old, May 9 th 2018, telephone interview	59
8. Jérôme, 25 years old, May 9 th 2018, telephone interview	63
9. Antoniette, 42 years old, May 9 th 2018, telephone interview.....	66
10. Lisanne, 55 years old, May 10 th 2018, telephone interview	69
11. Prescillia, 27 years old, May 14 th 2018, face-to-face interview	72
12. Louis-Philippe, 28 years old, May 14 th 2018, telephone interview	76
13. Jean-Renée, 25 years old, May 9 th 2018, telephone interview	79
14. Ivana, 25 years old, May 15 th 2018, face-to-face interview	83
15. Michel, 63 years old, May 14 th 2018, telephone interview.....	86
16. Alex, 25 years old, May 17 th 2018, telephone interview	89
17. Dominique, 31 years old, April 29 th 2018, telephone interview.....	92
18. Mike, 31 years old, April 29 th 2018, telephone interview	95
19. Nadir, 35 years old, April 29 th 2018, telephone interview.....	98
20. Elisabeth, 32 years old, May 10 th 2018, telephone interview	102
20 BELGIANS	105
1. Vinciane, 50 years old, April 8 th 2018, telephone interview	105
2. Pierre, 53 years old, April 8 th telephone interview	110
3. Gaëtan, 25 years old, April 23 th 2018, telephone interview	115
4. Daphné, 32 years old, April 26 th 2018, telephone interview	118
5. Brigitte, 57 years old, April 8 th 2018, telephone interview	121
6. Alain, 42 years old, April 26 th 2018, telephone interview.....	125
7. Thierry, 54 years old, April 20 th 2018, telephone interview	128
8. Gauthier, 25 years old, April 28 th 2018, telephone interview	132

9.	Laura, 25 years old, April 21 st 2018, telephone interview	137
10.	Isabelle, 50 years old, April 29 th 2018, telephone interview	140
11.	Dominique, 57 years old, April 11 th 2018, telephone interview	143
12.	Any, 73 years old, May 15 th 2018, telephone interview	147
13.	Yves, 53 years old, April 9 th 2018, telephone interview.....	150
14.	Carole, 49 years old, May 21 st 2018, face-to-face interview	154
15.	Céline, 40 years old, April 12 th 2018, telephone interview	157
16.	Gilles , 26 years old, May 21 th 2018, telephone interview	161
17.	Lucile, 29 years old, May 17 th 2018, telephone interview.....	165
18.	Stéphanie, 38 years old, May 15 th 2018, telephone interview	168
19.	Mathilde, 28 years old, May 26 th 2018, telephone interview	172
20.	Sylvaine, 46 years old, May 17 th 2018, telephone interview	175
20	FILIPINOS.....	178
1.	Irwin, 33 years old, April 14 th 2018, telephone interview	178
2.	Bu Paras, 25 years old, April 24 th 2018, face-to-face interview.....	182
3.	Hexel Cadid, 30 years old, April 24 th 2018, face-to-face interview	185
4.	Rodavil, 31 years old, April 23 th 2018, face-to-face interview	188
5.	Alma, 30 years old, April 24 th 2018, face-to-face interview	192
6.	Hazel, 25 years old, April 26 th 2018, face-to-face interview.....	194
7.	Marie, 24 years old, April 23 th 2018, face-to-face interview	198
8.	Mia, 77 years old, April 30 th 2018, face-to-face interview	201
9.	Joy, 54 years old, April 30 th 2018, face-to-face interview	203
10.	Odeon, 36 years old, April 30 th 2018, face-to-face interview.....	206
11.	Wincel, 26 years old, April 30 th 2018, face-to-face interview.....	209
12.	Bem, 50 years old, April 25 th 2018, telephone interview	212
13.	Nathalie, 27 years old, April 25 th 2018, telephone interview	216
14.	Marla, 24 years old, April 25 th 2018, telephone interview	219
15.	Micah, 23 years old, April 26 th 2018, telephone interview.....	222
16.	Emelyn, 39 years old, April 27 th 2018, telephone interview	226
17.	Angela, 22 years old, April 27 th 2018, telephone interview	229
18.	Aloysius, 52 years old, May 2 ^{sd} 2018, telephone interview	232
19.	Cyrille, 21 years old, May 2 ^{sd} 2018, telephone interview	235
20.	Christine, 35 years old, May 20 th 2018, face-to-face interview.....	238

20 CANADIANS

1. Line, 55 years old, May 10th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1.Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Line Normandin, 55 ans, Saisonnière dans une pépinière

2.Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui 1 laveuse et une sécheuse

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

Tous les deux jours. Hahaha. On est trois à la maison

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

***Selon les spéciaux (Promotions du moment)**, Eco-énergie qui appelle*

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Non, je suis satisfaite du fonctionnement

3.Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit

d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

À la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

➤ Que pensez-vous de cette offre?

Nous avec mon conjoint, on a toujours payé nos affaires tout de suite. Tout ce qu'on a dans la maison, on ne doit rien à personne. La mentalité que j'ai c'est si j'ai l'argent tu te le paies.

Mais aujourd'hui, les générations c'est payer plus tard.

Au niveau des assurances on est supposé de fermer les valves d'eaux après chaque lavage et aussi on est supposé d'être là à la maison pendant chaque lavage. Du coup il faudrait voir au niveau des assurances cela va impliquer quoi. Moi j'ai déjà eu des dégâts d'eau et heureusement j'étais à la maison donc les assurances nous ont remboursés mais si je n'étais pas à la maison, les assurances nous auraient pas remboursés.

Moi j'ai ma laveuse, ma sècheuse et ça m'appartient je fais mon lavage quand bon me semble. Moi personnellement, un système de louage ne m'intéresse pas.

Cependant, je pense que les jeunes, vont être intéressé par ton offre d'abonnement mais pas moi.

Mais ce n'est pas pour ça que je ne fais pas attention à ma consommation d'eau. Hydro-québec nous dit de le faire je le fais.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le système de paiement.

Dans cette optique que si un jour je perds mon job, je n'ai pas envie de devoir de l'argent à tout le monde.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Pour moi oui. Je suis dans ma maison, je dois rien à personne et personne ne doit rien.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je suis pas du tout intéressée car je ne suis pas du tout technologies.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

- Qu'en pensez-vous?

Déjà avec ma laveuse, ils m'ont proposé de prendre du savon HE, c'est ce que je prends maintenant et je l'utilise pour tout.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

Oh mon dieu. Non je ne sais pas trop quoi te répondre là-dessus. Je pense que je ne serai pas assez allumé pour lui donner mon avis ou lui participer à la co-crée.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Ce n'est pas mon mode de vie actuel mais je ne te dis pas que la nouvelle génération d'aujourd'hui n'adoptera pas ça cependant. Moi la technologie je suis en retard et cela ne m'intéresse pas du tout.

Mais j'essaye de contrôler mes lavages et leur consommation d'eau

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

2. Dominique, 55 years old, April 16th 2018, face-to-face interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Dominique, 55 ans, ingénieur chimiste dans l'environnement, j'habite en périphérie de Montréal

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1 fois par jour

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

La qualité avant tout

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

On a déjà une machine Bosch qui est très bien et très efficace. Il faudrait qu'elle puisse être programmable quand on n'est pas à la maison en dehors des heures de pointes. C'est vraiment la programmation des horaires qui pourrait être améliorée. Mais on a déjà eu un dégât d'eau ce qui fait qu'on est réticent de la lancer quand on n'est pas à la maison.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Je trouve ça bien car l'entretien est inclus, donc on n'a pas de faux-frais. La compagnie de location a tout intérêt à avoir des machines qui sont fiables car c'est son service qui en dépend et le consommateur n'a plus à vivre avec l'obsolescence programmée. Quand on est propriétaire d'une machine on peut tolérer un petit bti mécanique en attendant de la faire réparer pour de bon. Le consommateur est donc intéressé à la réparer le plus tard possible et si c'est le producteur ou fournisseur, qui offre le service clés en main, l'intérêt d'offrir un service au point est aux mains du locataire et ça c'est parfait.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Pour le contrat : Ce serait intéressant de savoir les clauses, les conflits qui pourraient arriver dans le cadre de ce contrat-là.

Il y a d'office un calcul économique à faire pour voir ce qui est le plus avantageux. Si tu répartis tes coûts sur un an ou deux ans. Avant les machines duraient 20 ans, aujourd'hui elles durent maximum 10 ans, donc il y a sûrement un calcul de coût-bénéfice à faire.

Je serais prêt à payer plus un petit plus cher pour bénéficier du service d'après-vente d'innovation. Je serais intéressé de savoir quel serait le prix au contrat avec maintenance ou sans maintenance.

Car tout dépend de la qualité de la machine, j'ai envie d'avoir le choix car si ma machine est suffisamment fiable, alors peut-être que je ne prendrais pas le service de maintenance en option. Si la maintenance est incluse, il faut démontrer au consommateur l'avantage monétaire à prendre. Car il y a un partage au niveau du brî la machine. J'aime bien avoir les chiffres en main et qu'on m'explique sur la fiabilité. Je veux être en mesure de poser mon jugement sur le prix avec et sans entretien.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Non. Je n'ai pas de lien émotif, surtout quand on sait que ces appareils sont de moins en moins fiables. Mais cependant il y a d'autres achats qui ont une valeur sentimentale mais pas ma laveuse.

Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?

J'adore l'idée des machines où tout est utilisé, recyclé et mis à jour pour améliorer toujours l'efficacité. En Amérique du nord on jette tout. Je suis ingénieur, designer une machine qui est capable de survivre et de s'adapter dans le temps c'est génial.

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

J'aime bien. On a déjà eu un dégât d'eau à la maison. Si au niveau technologie, il y a des alarmes c'est bien. Car le problème avec les fuites d'eau quand on n'est pas à la maison c'est les assurances.

Le fait d'être branché, je suis d'une autre génération, donc je ne suis pas pour les appareils qui sont branchés systématiquement. Mais au niveau technique : Accès aux données à distance, la défaillance mécanique ça je suis pour. Mais le côté gadget non.

Les données en ligne d'un point de vue sécuritaire ça m'intéresse. Mais le côté opérationnel, une fois que ma machine est lancée c'est bon donc le gadget m'intéresse moins.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

➤ Qu'en pensez-vous?

Oui mais non. Car je veux avoir la preuve et pas seulement le logo sur le papier du produit biologique. Car il y a plein de tromperies quand les producteurs affichent de la certification.

Je travaille dans l'écologie donc oui j'y crois mais non aux supercheries. Mais par exemple l'idée me plaît si on m'explique pourquoi le savon est écologique.

Comme je fais déjà cette démarche-là par moi-même car je regarde déjà les composants des savons.

Donc je pourrais être prêt à payer pour une certaine qualité, si cette différence de prix-là est raisonnable pourquoi pas si c'est démontré.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

➤ Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

L'idée me plaît bien. Je n'aime pas tous ces blogues d'échanges. A titre d'ingénieur, j'ai déjà participé aux processus de données techniques et donner mon avis.

Mais de là à échanger avec d'autres utilisateurs du produit non pas pour une machine

J'ai déjà fait des exercices de co-création donc ça m'intéresse.

➤ Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Le moins : La collaboration et faire partie d'une communauté d'utilisateurs.

La connectivité : Oui si je peux choisir les options

Le leasing avec l'entretien : j'adore

J'adore : L'écoconception car ça permet d'impliquer les utilisateurs pour compléter la boucle et la réaliser efficacement.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

3. Tudor, 52 years, April 21st 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Tudor, 52 ans, travail dans le domaine de l'aviation.

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

2 à 3 fois par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Comme je suis ingénieur, j'aime m'informer avant de faire un choix donc je regarde les revues de protection aux consommateurs qui conseillent des modèles et le rapport qualité-prix.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Je connais un peu les modèles européens, et ici je vois la différence : il n'y a pas de souci pour l'utilisation de l'eau, les machine utilisent beaucoup d'énergie. Ma machine est vieille donc elle utilise beaucoup d'énergie.

Donc j'aimerais que le temps des cycles et la consommation d'eau soient améliorés.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Moi je trouve que L'idée n'est pas surprenante car ça existe déjà avec les chauffe-eaux avec hydro-Québec. Ce concept existe mais pas nécessairement pour une machine à

laver. C'est peut-être faisable mais tout dépend de combien ça coûte et si on est confortable avec l'idée de la louer. C'est le même qu'avec les voitures en leasing.

C'est faisable et plus convenable avec ce service-après-vente qui te retire tes tracas.. Aujourd'hui les machines brisent plus souvent qu'avant dû aux composants électroniques. Donc ce concept peut fonctionner pour lutter contre ça et surtout quand tu loues un appartement et que tu ne veux pas en acheter.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Rien ne m'empêcherait. Je ferais un calcul et si c'est avantageux économiquement et je le ferais. Tout dépend de la situation où tu es au moment où tu dois faire ce choix. Si tu bouges beaucoup ça peut-être bien.

Le fait que ce soit peut-être des machines qui ont déjà été utilisées.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Aujourd'hui oui je trouve ça important mais je pourrais changer d'idée.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je ne vois pas trop l'avantage. Dans mon cas, ça ne m'intéresserait pas surtout que je fais mon lavage le soir ou en fin de semaine. C'est joli comme gadget, c'est très cool mais je ne l'utiliserais pas et c'est pas nécessaire selon moi.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

- Qu'en pensez-vous?

Ici, l'aspect écologie n'est pas très bien géré. Ici, il n'y a pas d'organismes qui certifient le biologique. Même si je suis conscient des enjeux environnementaux c'est pas pour ça que j'acceptes facilement les aspects médiatiques autour de cela. J'aimerais plutôt

comprendre qu'on m'explique pourquoi je paie un premium. Si je convaincu alors je pourrais l'acheter.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Ça dépend. Mon cynisme m'empêche de participer vraiment à ce genre de choses avec la certitude que je vais changer les choses. Mais bon pourquoi pas mais il faudrait qu'on me convainque que c'est quelque chose d'important.

Je répondrai à un sondage annuel mais c'est tout le reste il faut me convaincre.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

J'aime la location mais tout dépend du prix et de la situation.

L'application je n'en perçois pas l'utilité.

Le savon et l'aspect collaboratif si on arrive à me convaincre alors oui.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

4. Maira, 34 years old, April 26th 2018, face-to-face interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Maïra Christine, 34 ans, travaille pour le groupement provincial CNSST à Montréal

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Je n'ai pas de machine à laver. C'est dans l'édifice au sous-sol. On paie par utilisation 2dollars la laveuse et 2 dollars la sècheuse

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1 fois par semaine. Il y a une laveuse pour 17 appartements, donc je dois faire attention à cause du monde et aux heures de pointe.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Mon colloque a acheté une machine usagée, on a fait attention au budget, on ne pouvait dépasser un certain montant.

Donc on est allé dans un magasin de seconde main qui garantissait les réparations pendant 1an.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Je n'aime pas la sècheuse car ça prend 1h30 à sécher.

Alors que chez mes parents c'est 30 min.

Si le bloc l'offre, il devrait au moins accélérer les cycles car on est beaucoup à l'utiliser.

J'aimais ça l'avoir chez moi. Ici, parfois ça me stress de descendre chaque fois mais c'est moins pire que d'aller dans un lavoir dehors.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

J'adore cette idée car je trouve qu'il y a trop de produits que t'achètent qui ne sont pas de bonne qualité même si tu paies cher.

J'aime beaucoup cette idée de moins gaspiller de moins consommer. Avec mes amis on fait du Swap (échange de vêtements) pour le linge pour essayer de moins gaspiller.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le coût

La flexibilité du contrat : *Je ne voudrais peut-être pas m'engager pour toute une année.*

Si ça revient au même ou un peu plus cher, je serai prête à faire le pas. Si je sais que je vais être chez moi pendant 5 ans alors je prendrai le contrat pour 5 ans.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Pour moi ce n'est pas très important. Je fais partie de CarToGo, j'habite donc je n'ai pas besoin d'auto personnelle. Ce n'est pas important que ma machine m'appartienne.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je trouve ça bien. Si ça nous permet d'économiser de l'eau.

Le fait qu'il y ait une alerte pour les fuites ou les défauts je trouve ça bien.

On a eu le cas où on habitait au-dessus d'un magasin et notre machine a fui dans le magasin. C'est l'assurance du proprio qui a joué.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

- Qu'en pensez-vous?

Moi j'achète ceux de la pharmacie qui sont durable et dit vert.

Donc j'en achète déjà. Donc tout dépendra du prix.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

Je fais des enquêtes en lignes. J'aime ça.

Et j'ai déjà participé à un focus group : Les gens nous regardent derrière un miroir et on devait parler sur un nouveau concept d'habitation.

C'était rémunéré. Sinon je fais des enquêtes en ligne et on peut gagner des points comme des points d'aéroplans.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

L'idée d'écologie, de partage j'aime beaucoup

L'application qui nous dit les économies d'énergie

Ce que j'aime moins je ne sais pas le prix, je ne sais pas comment ce sera car je ne l'ai pas expérimenté.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

5. Joëlle, 31 years old, April 25th 2018, face-to-face interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

*Je m'appelle Joëlle Bussièrès, je travaille en publicité.
J'ai 31 ans, je suis québécoise.
Pour moi l'économie de partage est super importante*

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui ça fait 6 ans

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

Maintenant c'est plus fréquent parce que je m'occupe de la literie des colloques mais mettons deux à trois fois par semaine. Pour une utilisation personnelle c'est 1 à 2 fois par semaine.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

La capacité, la cuve, c'est important pour moi d'avoir une très grande cuve pour faire des grosses brassés car je trouve que ça consomme moins d'eau.

Une machine à laver performante , qui lave bien rapidement avec peu d'eau et peu de savon.

Silencieuse : on a beaucoup de bruit autour en appartement, les voisins, d'avoir une machine silencieuse ce serait quelque chose que je pourrais contrôler.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

J'aime : Elle est auto-nettoyante et elle a plein de cycles, je peux adapter les. Cycles quand je veux et choisir autant de cycles que j'en ai besoin.

J'aime moins : Elle est quand même imposante, elle prend beaucoup de place. Les modèles au Québec sont imposants, on n'avait pas trop le choix. Ça prend beaucoup de place, c'est chargement frontale le même mécanisme qu'en Europe.

Mais au Québec on a pas accès aux mêmes modèles. Par exemple au Maroc on avait vu une petite machine à laver qui lavait et séchait les vêtements, elle n'était pas très grande et c'était génial. Mais en même temps tu savais pas faire des grosses brassées, tu sais juste laver un drap à la fois. Mais c'est quand même bien et pratique pour un chalet.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

C'est vraiment une bonne idée. C'est vraiment compliqué quand les pièces se brisent. Ici la machine a brisé et ça été vraiment compliqué et on a dû la remplacer. On est très néophytes quand il faut réparer la machine et on n'y connaît rien.

Ça me fait un peu peur la connexion. Les données que la machine pourrait récupérer, ce serait un moyen de savoir quand est-ce que je ne suis pas à la maison etc.

Au Canada, il y a une attaque informatique des sites gouvernementaux et l'attaque a été lancée via des frigos connectés et ce genre d'appareils, c'est juste parce que c'était pas suffisamment protégé. Donc oui c'est une bonne idée mais il faudrait que la sécurité soit là.

Je trouve ça bien que l'entreprise puisse se connecter à l'appareil afin de voir les défauts ou afin de nous conseiller sur les chargements, les cycles, des rappels sur l'autonettoyant.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le côté connecté à moins que ça devienne plus sécuritaire.

Je mets encore des post-it sur ma caméra. J'ai rencontré un professeur qui fait des démos à ses étudiants où il pirate en direct les ordinateurs des maisons des étudiants. C'est vraiment facile.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Non. Au Québec on a les chauffe-eaux qui fonctionnent comme ça, cela s'appelle hydro-solutions. Pas tous les chauffe-eaux, là je suis propriétaire de mon chauffe-eau, dans un appartement que j'avais avant le propriétaire avait fait installer ça et si je payais 10 dollars par mois, et si il y avait quoi que ce soit une personne venait le réparer et il s'assurait de la maintenance annuelle. Le propriétaire trouvait ça vraiment facile et moi aussi je trouvais vraiment cela plus facile.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Pour l'alerte : Ça pourrait m'aider pour m'organiser. Je pourrais planifier des choses, par exemple je sais que j'ai un changement de chambre qui approche, donc moi je prépare toujours ma literie avant. Ça pourrait être le fun.

On s'organise en fonction des activités

Mais au Québec pour le moment il n'y a pas de différence de prix de l'électricité selon le moment de la journée.

Ça m'intéresse plus le côté technique : L'analyse de données pour mieux orienter ma lessive.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

➤ Qu'en pensez-vous?

C'est intéressant quand une entreprise propose un produit en plus car il y a un plus grand volume d'achat et donc je me dis que je pourrais avoir un prix plus intéressant.

Mais en même j'aime ça pouvoir magasiner mes produits, voir les promotions ailleurs, choisir moi-même en plus la consommation est pas toujours pareil.

Je ne serai donc pas intéressée par un abonnement mais d'avoir la possibilité de l'acheter, ça oui ça pourrait être intéressant.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Dans mon travail on essaye aussi d'aller chercher les données du côté utilisateur. J'ai de la misère aussi à aller chercher ces données.

Moi, ça va être très rare quand je vais faire un commentaire sur un article ou quoi.

J'ai souvent été confronté à ce que monsieur et madame tout le monde dit, dans mon travail au service client mais le problème c'est qu'ils disent cela dans une optique individuelle et non pas de société.

C'est un peu comme moi j'aime mieux bleu et l'autre vert. Ce n'est pas nécessairement constructif. C'est pour ça que je me dis que mon opinion à moi n'est pas nécessairement importante et représentative. C'est pour ça que je préfère laisser les enquêtes et les études faire le travail qui sont spécialisés là-dedans.

Quand Bell m'envoie des sondages je le fais. Ça ne me dérange pas donner mon opinion et de répondre à quelques questions mais je n'irais pas plus loin.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?
- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

* Sum-up key ideas

Le principe m'intéresse.

L'application ; il faut faire attention à l'utilisation des données.

Intéressée par le côté collaboration et le savon en possibilité d'achat.

* Do they have anything to add

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

6. Karine, 34 years old, May 1st 2018, face-to-face interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Karine , 34 ans , doctorante à Montréal

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

➤ Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

➤ A quelle fréquence l'utilisez-vous?

2x par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

J'ai obtenu ma machine via l'ancienne locataire qui m'a laissé le frigo et la machine.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

*Donc elle est vieille, je dois enclencher l'essorage manuellement, donc ce qui pourrait être amélioré :
-Le bruit-La rapidité des cycles.*

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

En ce moment je ne sais pas si je serai intéressée. C'est tellement facile de se procurer une machine à laver ici. Les gens donnent facilement les électroménagers aux futurs locataires. Ça se transmet très facilement.

Mais si j'avais une maison, alors là oui je serais super intéressée.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

En tant que personne qui loue je ne suis pas sûre. Ma situation en ce moment fait que je ne suis pas intéressée.

Si je déménage, je n'aurais pas envie de sortir les électroménagers et souvent les gens le font pas.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Pas tellement.

Je le vois vraiment dans l'optique de louer l'espace et les objets autour.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Ça pourrait être intéressant surtout le truc à distance. Quand je mets la laveuse je reste à l'appart ou alors je me dis oh je vais rentrer plus tôt pour pouvoir lancer ma machine.

Pour ce qui est d'épargner de l'énergie je ne suis pas sûre c'est peut-être parce que j'ai déjà des pratiques aussi. Tsé d'économiser de l'énergie : Je lave à froid, j'utilise le cycle qui est le plus économique mais ça c'est parce qu'on paie Hydro-Québec donc à cause de ça je fais attention

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Ça m'intéresserait cela plus que louer la machine.

Le savon écologique il est dure à trouver.

Puis j'imagine que si c'est dans le prix de la machine, il y aurait une belle offre. Donc ou ca serait intéressant.

En plus d'avoir déjà un produit qui fait là, de ne pas devoir se casser la tête à le choisir. Oui c'est bien.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec les fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Moyennement. Faudrait que ça soit d'une façon qui ne soit pas envahissante car on est bombardés d'informations par courriel et de tous les côtés. Puis faut que ça soit avec un côté humain : Donc pas juste remplir un sondage tous les x et basta.

La Co création m'intéresserait car avec beaucoup de produits après l'usage on se rend compte que ça par exemple ça aurait tellement mieux si c'était fait autrement. Si c'est une compagnie qui fait déjà ce produit et qui après j'ai l'opportunité de mettre mon input dedans après j'aurai plus besoin de magasiner autre chose. Je déteste les temps de magasinage d'un produit.

La Co-Création sous forme d'un Brainstorming où en une aprèm on peut dire nos idées rencontrer les producteurs en vrai je trouve ça cool.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

L'application : Aime le côté collaboratif et la lancer à distance.

Système d'abonnement : Pas adapté à sa situation.

Savon écologique : fort intéressée car plus besoin de magasiner et choisir.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

7. Annie, 25 years old, May 9th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Annie, 25 ans, vient de finir ses études en Bio-médicales.

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1 fois par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Je regarderais la consommation d'énergie et le rapport qualité-prix. J'irais plus vers une bonne qualité pour pas devoir la changer.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

J'ai une machine à laver frontale, tu peux vraiment faire beaucoup de modes. Quand je mets le savon ça me dit combien je dois en mettre, ils me disent le temps, il y a vraiment beaucoup de fonctionnalité. Elle est pratique

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

➤ Que pensez-vous de cette offre?

Je trouve ça une bonne idée mais faudrait voir si c'est avantageux économiquement au bout de 10 ans.

Ben quand je compare avec les autos, ce qui est bien c'est que si tu loue une auto pendant 5 ans, au bout des 5 ans tu peux la changer ça pourrait être la même chose avec les machines à laver.

Dans ma situation, je vis encore avec ma famille donc on trouve que c'est mieux d'acheter une machine. Mais pour des étudiants ou des gens qui bougent beaucoup ça pourrait être intéressant.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le prix et le fait de la louer pendant 10 ans je ne pense pas que ce soit avantageux. J'aime le service après-vente inclus, ça veut dire que je ne devrais pas me soucier de ça.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Ça ne me dérange pas vraiment. J'aurais peut-être juste peur si une pièce se brise car ce n'est pas à moi.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Moi je trouve que le suivi de la consommation d'eau c'est vraiment important et ça pourrait nous faire rendre compte qu'on diminue le nombre de fois qu'on fait le lavage.

La lancer à distance bof car faudrait que je sois là pour mettre le linge dedans.

Mais l'alerte pour sortir mon linge ça pourrait être utile, une alerte sur le téléphone ouais ça pourrait être intéressant.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Ça pourrait être intéressant car en ce moment il y a de plus en plus de marques qui font du savon écologique. Mais il faudrait que le prix soit comparable ou un tout petit peu plus élevé ça serait intéressant.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec les fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

Je suis en ingénierie ça pourrait m'intéresser d'aller à l'usine mais parfois t'as l'envie mais parfois juste pas le temps ou pas le goût d'y aller.

Répondre à des sondages oui je le ferais.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

L'application mobile pour ma consommation d'énergie et l'alerte pour quand mon linge est prêt.

La location *pour une courte durée, c'est intéressant mais pas au long terme*. Et la possibilité de la lancer à distance ne m'intéresse pas.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

8. Jérôme, 25 years old, May 9th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Jérôme, 25 ans, finis ma maîtrise en ingénierie médicale

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1 fois aux 10 jours

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Le prix en numéro 1 puis si elle fonctionne bien. Moi je les achète pas neuve donc je ne demanderais pas de fonctionnalité spéciale mais qu'elle fonctionne bien.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Je le trouve un peu petite comparativement à d'autres que j'ai vu avant. Elle est relativement silencieuse.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Ca pourrait s'appliquer aux autres électroménagers. Moi je pense qu'au niveau du type de service, l'offre de location ne me gêne pas car c'est le genre de service que je fais déjà. J'aime bien le service de base. Le service après-vente ça me convient bien car maintenant j'ai eu une machine dont la pièce à briser, je trouve que ça c'est très malhonnête car remplacer la pièce coûtait plus cher que d'acheter une nouvelle machine., je n'ai pas besoin de fonctionnalités fort élaborées ça ne m'intéresse pas du tout.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le prix. *J'aurais tendance à dire que le prix serait plus élevé. C'est pour ça qu'il faut mesurer l'utilité du service : si ça vaut le coup alors oui.*
 Donc le prix puis **le coût de la réparation**

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Pas du tout important, ce n'est pas un bien affectif.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

La laver à distance, tu vas devoir quand même mettre le linge dans la laveuse donc pour moi ce n'est pas très intéressant.

Avec hydro-québec, il y a des pics d'électricité qui font que parfois on en a trop, ça pourrait être intéressant d'informer les gens sur ces pics pour éviter de la perdre et éviter d'autres pics. Je trouve que le côté conseils est vraiment bien pour réduire sa consommation plutôt que les fonctionnalités pour l'application.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

*Ça a du sens. Ce serait intéressant qu'on ait pas à devoir utiliser des nouveaux contenant, ce serait **bien un service des réutilisations des contenants**. Il y en a déjà en grande surface qui se disent écologique mais en fait on ne sait pas trop ce qu'il y a dans les composants.*

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec les fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

C'est intéressant comme approche mais je ne le ferais peut-être pas pour une laveuse. Le côté de l'application qui centralise tout ça c'est cool mais je ne sais pas si je serais prêt à faire ça juste pour une machine.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

J'aime le principe, le savon écologique, l'application pour les conseils le côté collaboratif uniquement les sondages et encore.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

9. Antoniette, 42 years old, May 9th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Antoniette, 42 ans, travaille au Club Med

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui, c'est notre troisième machine à laver

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

On l'utilise presque tous les jours car j'ai 3 enfants à l'école

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Le prix - Alors moi je suis une personne qui aime bien faire attention à l'environnement donc on regarde l'économie d'énergie puis le branding, c'est mon préféré.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Ce que j'aime c'est que c'est le plus gros, je peux mettre beaucoup de vêtements. De plus, on l'a depuis 5 ans et il marche toujours bien donc je ne me plains pas.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

*Moi de base je n'aime pas ça les choses à louer. Louer ça revient trop cher comparé à si on achetait. Mais avec tout ce que tu as dit, si oui il y a tous ces services-là, alors je suis pour louer ça ne me dérange mais il faut que ce soit à **un prix raisonnable**.*

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le prix. *Pour les chauffe-eaux, j'ai une amie qui paie 40 pièces par mois pour son chauffe-eau alors que si elle le rachète elle doit déboursier 30000 dollars, là ce n'est pas intéressant de le louer, pareil pour tous les électroménager ! Mais si comme tu as dit il y a les innovations avec et le service après-vente, alors là oui je pourrais mais **à un prix raisonnable**.*

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

*Pour l'instant c'est encore très important car **c'est à cause du prix**. Je l'ai acheté même pas 900 pièces et elle marche toujours. Pour moi c'est très important **avec la technologie qu'on nous offre en ce moment** et je voudrais rester propriétaire si le fait de la louer m'offre la même situation qu'en ce moment.*

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

*Je trouve ça incroyable. C'est tellement important d'avoir ces infos là mais en ce moment avec la **technologie qu'on a c'est impossible**.*

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

J'aime l'environnement, au bureau c'est moi qui force tout le monde à recycler. Oui je suis intéressée, j'aimerais avoir du savon écologique mais qui marche car ceux en ce moment ne vont pas très bien.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec les fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Moi je peux remplir des formulaires mais je n'ai pas le temps de faire d'aller jusqu'à l'usine. Ça ne me dérange pas du tout de remplir des surveys.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Moi j'aime la technologie et j'aime l'environnement. Moi je suis prête à acheter tous ce que vous avez dit, mais je préfère acheter un service, je pense que c'est encore mieux plutôt que de le louer à x par mois.

Le système d'abonnement ne m'intéresse pas mais je suis prête à acheter tout ce service-là.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

10. Lisanne, 55 years old, May 10th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Lisanne Paradis, 55 ans en couple depuis 18 ans et propriétaire occupante d'un triplex.

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1 fois par semaine pour faire 5 brassées.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Le prix – **L'économie d'énergie**

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

J'aime le fait qu'elle n'utilise pas beaucoup d'eau, c'est une frontale HE.
L'économie de savon également.

Le design

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Le fait louer sur une base mensuelle pour une longue période fait en sorte que le coût achat versus location va devenir plus élevé. Ça dépend vraiment selon le besoin de chaque personne car il y en a qui sont prêts à ne déboursier que des petites sommes.

Pour le côté de l'application et la technologie, je n'ai pas d'avis car ça ne me parle pas. Moi je pense qu'il faut quand même être là, avoir une présence

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Je penserai au coût de la location.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

En réalité tout revient à une question de coût.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Sur ces points, je suis favorable au niveau détection de défectuosité ou mauvais chargement.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

➤ Qu'en pensez-vous?

Je ne vois pas la nécessité car on sort déjà pour aller faire les courses. De mon côté comme elle consomme peu d'eau, lorsque j'achète une bouteille ça dure presque un an. J'achète déjà de l'éco et du biodégradable. Donc c'est déjà acquis pour moi.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec les fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

➤ Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Pour l'étude de marché, pour donner mon avis via des sondages oui. Mais au point d'aller à l'usine peut-être pas. Mais donner mon opinion par écrit il n'y a pas de problème.

➤ Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Ce qui a le moins de valeur : le savon. L'application : Conseils ça va être très utile. La location et l'application : Oui et non car ça dépend fort de la situation, et des âges.

➤ Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

* Sum-up key ideas

* Do they have anything to add

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

11. Prescillia, 27 years old, May 14th 2018, face-to-face interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Prescillia, 27 ans, étude en génie informatique

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1 fois aux deux semaines mais par 3-4 brassées.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

J'avais acheté une machine à laver frontale, c'était très pratique .

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Comme je suis ici depuis pas longtemps, je vais prendre l'ancienne machine : Elles sont violentes sur le linge, je n'aime pas les machines à chargement horizontale.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous

permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

➤ Que pensez-vous de cette offre?

Je trouve que c'est une bonne idée. Surtout l'obsolescence informatique au niveau des logiciel est vraiment importante. En génie informatique, on travaille en intégration continue donc l'utilisateur paie x dollars par mois pour et il a des updates continues.

Moi le seul truc que je n'aime pas c'est le côté client où tu dois toujours tout payer. Et si tu l'utilises pas, tu dois arrêter puis te réabonner.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?
- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Non. Mais parfois j'ai l'impression que parfois dans ces formules de locations, ils augmentent les prix petits à petits et c'est le client qui y paient.

Si le prix est raisonnable je trouve ça bien.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Moi personnellement je ne pense pas que je m'en servirai.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

C'est sûr que je l'essaierai, car j'ai déjà acheté des produits écologiques mais je n'en ai pas encore trouvé des efficaces. Donc c'est sûr que je l'essaierai.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Pour une machine à laver, zéro. Car je suis vraiment occupée, faut que j'essaies d'optimiser le plus possible mon temps, donc je ne préfère pas le faire.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Ce que j'aime le moins, c'est la partie application car je suis déjà sur un ordi toute la journée. La partie la plus intéressante, c'est le service après-vente, ça fait un souci en moins.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

12. Louis-Philippe, 28 years old, May 14th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Louis-Philippe, Ingénieur, 28 ans, je vis à Montréal

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1 fois par semaine avec 3 brassées.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

La fiabilité et le prix. La fiabilité dans le sens la longévité de l'appareil.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Ce que je trouve qui est bien :

Aujourd'hui il y a des machines qui sont connectés sur des appareils mobiles, je trouve ça bien de savoir quand nos machines ont fini de brasser le linge. Honnêtement j'ai beaucoup d'indifférence quant à la machine, je ne veux pas avoir beaucoup de fonctions comme c'est le cas maintenant et pas beaucoup de maintenance.

Le seul défaut ce serait le bruit.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

➤ Que pensez-vous de cette offre?

Pour ce qui est la réduction de la consommation d'eau je ne pense pas qu'il y aura une grosse différence : Car au Québec, la consommation d'eau n'est pas tarifiée, pour les personnes soucieuses de l'environnement peut-être et encore. Moi je serais intéressé si j'avais à déménager dans un appart, ce serait pratique d'avoir ce système d'abonnement.

Si j'achetais une maison je serais plus intéressé à avoir une machine qui m'appartient. Dans un appart, ça serait moins d'argent à déboursier d'un seul coup.

Pour ce qui est de l'application : Habituellement les gens ils achètent juste une machine pas chère pour les fonctionnalités de base et parfois en seconde main. C'est

généralement les machines haut de gamme qui offrent ce genre de service de connexion et c'est beaucoup moins accessible.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Les situations : Appart : OK Mais maison : pas intéressé

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Oui. Ça donne beaucoup plus d'autonomie. Si je sais que ma laveuse m'appartient ça me donne un sentiment de sécurité à savoir que je ne pas me retrouver sans ma laveuse ni ma sècheuse si je dois déménager.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

La lancer à distance : Pas intéressé car faut que je sois là pour la lancer. La chose qui pourrait être le fun, mais pour de vrai on peut s'en passer : Ce serait de savoir quand les cycles sont finis.

La chose que j'ajouterais pour optimiser la qualité des brassées : Ce serait de calculer la quantité d'eau et de savon nécessaire en fonction du linge chargé dans la laveuse.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Ça serait cool si ça pouvait être fait comme ça. Ce serait encore mieux s'il y avait un remplissage directement dans la machine de savon comme ça la machine contrôle la quantité du savon en fonction du linge qu'il y a dedans. Il y aurait une diminution de la quantité de savon et ça enlèverait la tâche de se rappeler d'acheter du savon.

Ce qui est certains et qui déterminera mon choix c'est le prix, si c'est moins cher je le prends sinon non.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûre qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

J'ai zéro intérêt, car quand on pense à la laveuse et la sècheuse, on pense à une corvée, donc non je voudrais pas passer encore plus de temps pour des sondages.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

L'aspect de la location que j'aime le plus puis le la fourniture de savon puis l'application. Je n'aime pas du tout l'aspect collaboratif.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

13. Jean-Renée, 25 years old, May 9th 2018, telephone interview

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Jean-Renée, Avocat, 25 ans

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

2-3 fois par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Prix-L'aspect environnementale

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Mieux moduler les niveaux d'eau selon les vêtements.

Elle lave très bien à froid.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus

adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Ben ça m'intéresse bof car vu ma situation actuelle, je préfère acheter ma machine à un prix bas, genre 300 dollars, c'est vraiment facile d'en avoir à ce prix-là. Puis je n'ai jamais de problème avec les machines, elles durent 8-9 ans. Et je préfère l'acheter pour après avoir une valeur de revente.

Avec mon copain, on est incité à beaucoup déménager, donc je c'est ça aussi. Puis la manière de gérer mes finances aussi, je préfère acheter en une fois, pour les téléphones je ne prends pas d'abonnement, je préfère limiter la quantité d'argent que je dois.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Ben ma situation actuelle

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Ce n'est pas important pour moi mais il faut qu'elle soit dans ma maison

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Le fait de l'activer à distance m'intéresse beaucoup.

C'est vraiment pour l'efficacité, voilà tu programmes ta machine et tu sais que quand tu rentres tu peux mettre tes vêtements dans le séchoir.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Ben ça m'intéresse bof car il y en a déjà en pharmacie.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec les fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Répondre à des enquêtes annuelles oui, mais c'est tout car je n'ai pas d'intérêt dans ce domaine et je n'ai pas les compétences pour.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

J'aime le côté technologique, l'application.

Le système de location ne m'intéresse pas en ce moment.

Le savon écologique il y en déjà en pharmacie donc je ne suis pas super intéressé

La co-créeation je n'ai vraiment pas d'intérêt dans ce domaine, surtout que je pense qu'il n'y a pas beaucoup d'innovations dans les machines.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

* Sum-up key ideas

* Do they have anything to add

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

14. Ivana, 25 years old, May 15th 2018, face-to-face interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Ivana, 25 ans, termine son bachelor.

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

➤ Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

➤ A quelle fréquence l'utilisez-vous?

2 fois par semaine

➤ Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Si elle fonctionne bien, si elle a des bons reviews, la durabilité, je ne veux pas qu'elle me lâche après 3 ans, et le prix.

➤ Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Elle est efficace, elle fonctionne bien mais parfois je trouve les cycles trop longs. Je ne l'ai pas achetée neuve, et j'ai l'impression qu'il reste encore des défauts, genre il y a de l'eau qui stagne encore à certains endroits.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Je pense que c'est une bonne idée. Je pense que le nombre de personnes qui la retournerait après peu de temps serait faible.

Je trouve ça bien qu'il y ait l'idée d'économie circulaire, j'aime vraiment bien l'idée de réutiliser les pièces, de remettre en service des machines qui ont déjà servis.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le prix – *Tu disais que c'était vraiment flexible. Je ferais sûrement le calcul est-ce que ça revient plus cher de payer x dollars par mois pendant 5 ans que de l'acheter.*

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Non. Comme elle est chez moi, c'est quasi comme si je l'avais. Je suis contente d'en avoir une chez moi, c'est confortable et je peux l'utiliser quand je veux et c'est vraiment plus simple.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Oui c'est sûr, je trouve que c'est bien car si je peux être plus responsable dans ma consommation je vais le faire, je trouve que c'est une belle idée.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Oui. Moi je prends déjà des produits écologiques, alors oui je trouve ça bien si le prix est raisonnable, ce serait un beau complément.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Si l'usine reste dans ma ville oui.

Partager mes idées pour améliorer le design, l'appareil je trouve cela bien. L'idée de co-créeation : créer selon les besoins du consommateur, je trouve que c'est une bonne idée.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Le moins : L'idée de la louer, si le prix est trop cher je l'achèterais. Puis l'idée collaborative. En numéro one : L'application et en deuxième l'idée de savon écologique.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

15. Michel, 63 years old, May 14th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Michel, 63 ans, Retraité de la fonction publique du Québec

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

2, 3 fois par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Au prix surtout.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Le produit pourrait être plus durable. Quand les pièces brisent on achète une nouvelle machine car ça coûte trop cher de racheter des nouvelles pièces.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Oui ça serait correct sauf que le contrat devrait être plus long, la durée pour annuler le contrat, 2 mois c'est trop court car on a pas le temps de vérifier si la machine fonctionne bien.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Il faudrait que le prix par mois soit plus intéressant que le prix de vente.

Lorsqu'on loue un véhicule, on peut à la fin l'acheter ou le remettre. Je trouve que ça devrait être un système comme ça.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Je n'aurai pas de problème pour la louer. Ce n'est pas important pour moi d'être propriétaire.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

La lancer à distance je suis toujours à la maison donc ça ne m'intéresse pas mais le côté conseil pour économiser de l'eau j'aime bien.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Moi je serais intéressé et je l'utiliserai.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec les fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Ça ne m'intéresserait pas du tout de m'impliquer même pour remplir les sondages.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

J'aime le plus la location et j'aime le moins le côté collaboratif.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

16. Alex, 25 years old, May 17th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Alex, Étudiant en génie informatique, 25 ans

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Non

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1 fois par semaine car je vais chez mes parents pour laver mon linge

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

La fiabilité

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Elle est efficace - Elle pourrait être plus silencieuse

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Je trouve que c'est une bonne idée

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

L'espace ! Je n'ai pas assez de place chez moi. En ce moment je suis étudiant, mon appartement est vraiment petit donc je n'aurais pas la place pour une laveuse ou une sècheuse.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

*Le fait d'être propriétaire permet d'avoir accès à la machine tout le temps.
Mais sinon, je ne trouve pas ça important.*

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la

consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je ne pense pas que je l'utiliserais. Ça me stresserait de la lancer quand je ne suis pas là. Je vois en quoi c'est utile mais moi ça ne m'intéresse pas.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Oui ça je serai partant.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

Je ne réponds pas souvent à des sondages, mais ça pourrait être quand même intéressant s'ils font des mises à jour plus personnalisées. Donc je pourrais répondre une fois par an aux sondages.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Le moins de valeur pour moi, c'est le côté connecté. Le plus de valeur ce serait le côté mensuel.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

* Sum-up key ideas

* Do they have anything to add

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

17. Dominique, 31 years old, April 29th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Dominique 31 ans. Travailleur dans une start-up informatique

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

➤ Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

➤ A quelle fréquence l'utilisez-vous?

2 fois par semaine. Je vis en colocation

➤ Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Jamais acheté

➤ Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Elle est dans l'endroit où je demeure

Au point de vue, technologique ça pourrait être une 2 en 1.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Moi je ne serai pas partant pour ce système car j'ai déjà ma machine à laver X qui est dans les bonnes dimensions.

Je ne vais pas m'amuser à la remplacer juste pour ça, surtout si ça peut rentrer dans le même endroit dans ma maison ça peut pas marcher pour moi.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le fait de changer de machine – L'espace : Je n'ai pas un gain supplémentaire.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Je m'en fous personnellement.

Si je devais quitter mon appart, ça ne me dérange pas que je n'ai pas ma machine.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la

consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

*Je ne le vois pas comme un service, je le vois plus comme une analogie.
Oui ce serait intéressant.*

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Ouais ça ne me dérangerait pas.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec les fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

C'est seulement sous référence (Si quelqu'un m'en a parlé) que je répondrai à des enquêtes.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

En gros pas intéressé à cause de sa situation actuelle

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add

Je voudrais juste vous dire que votre offre n'est pas applicable à tout le monde. Je ne sais pas à quel point votre offre pourrait influencer l'obsolescence programmée de tout le

secteur des électroménagers. Je ne sais pas à quel point le producteur pourrait influencer le design des machines à laver.

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

18. Mike, 31 years old, April 29th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Mickael, 31 ans, travaille chez Planhub

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

4 à 5 fois par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

L'endroit où j'habite, il y avait déjà ma machine. Dans le futur, je voudrais changer : Je prendrai les nouveaux modèles frontaux pour que ça prenne moins de place.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

J'aime : Elle lave, ça ne m'a rien coûté.

*Je trouve que ça abime, on dirait que les morceaux de linge durent moins longtemps
Peu d'options sur les cycles et les peu de programmes*

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Je trouve que c'est une bonne idée. Beaucoup de compagnies font ça, les gens seraient réceptifs.

*Moi il faudrait que je fasse les pour et les contre et **combien ça me coûterait***

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le prix, si c'est vraiment plus coûteux.

Mais c'est bien que tu ne doives pas sortir autant de dollars d'un coup. Faudrait vraiment que ce soit beaucoup plus cher pour que je ne le prenne pas là.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Non.

Bon je vais vous dire que je suis quelqu'un qui n'est pas trop économe du coup je m'en fous un peu.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

➤ Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je trouve que c'est une bonne idée et ça va avec le flot actuel des choses. C'est sûr que toutes les métriques m'intéresseraient mais pour certaines occasions, si je dois faire deux séchages pour contrôler à distance et l'option des fuites c'est pratique. Je ne m'en servirai pas tant que ça mais je trouve que certaines options seraient utiles quand même.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

➤ Qu'en pensez-vous?

Ça dépendrait car je suis quelqu'un qui aime les marques, faut qu'on réussisse à me convaincre, j'aime bien les marques et choisir ce que je vais utiliser. Ce serait cool qu'il y ait une option en mode on peut choisir du savon écologique ou autre chose.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec les fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

➤ Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

Je ne suis pas le genre de personne à trop m'impliquer là-dedans.

Pour que je réponde au truc annuel, il faudrait peut-être qu'il y ait un incitatif.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

La location, l'appli (à distance / les données) , le savon (il aime les marques) , Les enquêtes seulement s'il y a un incitants.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add

Moi je pense que ce n'est pas un mauvais concept mais j'aurai un doute sur la rentabilité du modèle.

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

19. Nadir, 35 years old, April 29th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Je m'appelle Nadir, j'ai 35 ans , je travaille chez PlanHub

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

2 à 3 fois par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Le Prix – *Le Volume*

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Elle est simple- *Elle coûte pas cher – Elle fait le boulot*

Je ne sais pas si tu sais mais au Canada les machines elles sont beaucoup moins high-tech. Elles sont beaucoup plus simples, il y a moins de mode, elles chauffent pas l'eau elle-même ce qui fait une grosse différence.

Je ne sais pas la différence entre une machine à 3000 dollars et une à 700 dollars. En tout cas moi je ne perçois pas beaucoup la différence.

On pourrait combiner la machine à laver et la machine à sécher. Ça ferait beaucoup sens.

Ça demande quand même de la plomberie car tu ne peux pas la mettre n'importe où

Le bruit

Le temps de lavage

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Ça peut être intéressant. Il faudrait voir combien ça coûte de plus. Ici il existe quelque chose de similaire avec le chauffe-eau. La différence avec le chauffe-eau c'est qu'il est critique : On peut pas se passer d'un chauffe-eau et si le chauffe-eau pète t'as de l'eau partout.

Alors qu'une machine à laver c'est beaucoup moins critique comme élément, tu peux aller dans une buanderie si ta machine est cassée.

Mais ça dépend du prix tout est dans le prix. Je ne sais pas combien de temps ma machine va durer. Je ne sais pas si les gens savent la durée de vie d'une machine à laver. Et donc c'est difficile d'estimer un prix.

Alors qu'un chauffe-eau : il est sous garantie et tu ne veux pas qu'il pète donc tu pourrais le changer de façon préventive. Alors qu'une machine à laver je ne sais pas si les gens feraient ça avec une machine à laver.

Mais ce qui est très étonnant avec les consommateurs c'est qu'ils ont souvent l'impression que s'ils paient la somme totale au début ce sera moins cher qu'une mensualité ce qui étonnamment n'est pas toujours le cas.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le prix

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Pas important du tout.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la

consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Peu d'intérêt, je ne vois pas la valeur dans ce que tu me proposes. La lancer à distance je ne vois pas l'intérêt, je lance ma machine quand je suis chez moi. Je la prépare et puis je la fais partir.

Tout ce qui est diagnostique je m'en fous surtout si je suis locataire.

Je n'achèterais jamais une machine pour ça.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Pourquoi pas. Mais je ne comprends pas pourquoi ce que l'écologie à voir là-dedans. Si il est un peu plus cher je le prendrai. Si il est trop cher, alors je le prendrai pas.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec les fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

Non. Je ne vois pas le mainpoint.

Je fais les enquêtes soit quand je suis très mécontent ou très content.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?
- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

* Sum-up key ideas

* Do they have anything to add

*Tu sais ce que tu devrais faire à la place : Le taux d'utilisation d'une machine, il est faible c'est genre 3 brassées par semaine qui prennent probablement 3h. C'est super faible, donc faites un service de lavage vous allez chercher les vêtements et puis vous les lavez : Vous économiser l'espace- le plombier – L'eau.
Ça je serai prêt à payer une prime pour ça.*

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

20. Elisabeth, 32 years old, May 10th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Elisabeth, 32 ans.

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

➤ Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui, c'est notre troisième machine à laver

➤ A quelle fréquence l'utilisez-vous?

Au moins 3 à 4 fois par semaine, car j'ai 3 enfants

➤ Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Haute efficacité et qualité-*Qui prend moins d'eau-* J'ai regardé la revue Protégez-vous- Quand je l'ai achetée c'était à la mode le chargement frontal, mais moi j'ai opté pour un chargement sur le dessus car elle était bien notée.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

En gros je suis satisfaite, mais le seul truc qui me dérange c'est qu'avec la haute efficacité, on ne peut pas mettre autant d'eau *c'est moins pratique pour le côté détachant.* Sinon elle lave bien.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec les fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Ça m'intéresse *si le prix est intéressant.* Quand on achète une laveuse : les marchés ont déjà des prix compétitifs et il existe des formules qui fait que ça ne revient pas cher et que tu peux le payer par mois. Si la première année était gratuite sans intérêt et puis après deux ans les versements seraient finis.

Dans votre offre : il n'y aura jamais de fin à ces versements-là.

En général l'appareil après 5 ans, ne va pas bien et il faut des extensions de garanties. Donc ce service après-vente est vraiment intéressant.

Le frais mensuel devrait être super compétitif pour qu'on y adhère.

Cependant le fait qu'il y ait quelqu'un qui vienne gérer ma laveuse dès qu'il y a quelque chose c'est top !!

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le prix – Je pense aussi à la possibilité de choisir entre trois modèles de location : de la base – intermédiaire – haute gamme, je pense que ça serait bien adapté aux besoins de chaque personne. Trois niveaux de prix selon trois modèles, j'aimerais ça car j'aime ça choisir.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Comme la machine sera toujours chez moi, ça ne me dérange pas car je la considère quand même à moi, même si officiellement je ne suis pas propriétaire.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je trouve ça intéressant. De faire partir une machine à distance j'aime, c'est pratique, on peut la programmer.

Ah oui et un truc innovant en plus ce serait aussi d'avoir 2 en 1 : Laveuse-sécheuse intégré c'est super intéressant.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Moi je trouve ça bien au lieu d'acheter du savon. Je permettrais cependant gratuitement d'essayer les deux premiers mois le savon. Car parfois les gens ont l'impression que les savons écologiques lavent moins bien, moi je serai intéressée si je peux l'essayer avant.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec les fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Moi je veux bien remplir un sondage annuellement. Mais je veux savoir que le service à la clientèle est bon mais moi ça m'intéresserait pas d'interpeller tout le temps.

Je veux bien répondre une fois par an max.

Mais je voudrais m'assurer d'un bon service clientèle. Ça c'est sûr, car si ta machine a un problème tu veux vraiment que ce soit rapido.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Tout dépendant du prix, je veux un service après-vente incroyable (gérer les réparations-livraisons,...) et l'application. Moi j'aime le service proactif et l'application pour la lancer à distance.

La collaboration ça a le moins de valeur pour moi.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

* Sum-up key ideas

* Do they have anything to add

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

20 BELGIANS

1. Vinciane, 50 years old, April 8th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1st theme: Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Je suis une dame de 50 ans, mère au foyer et j'habite dans la région Namuroise.

2: Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui, bien sûr

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

Jusqu'il y a peu je l'utilisais tous les jours mais maintenant ma situation familiale a changé et je n'utilise plus que deux fois semaines à peu près.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Le prix et la fiabilité. Je veux qu'elle tienne bien sur le long terme et aussi évidemment qu'elle me fournisse une bonne qualité du lavage

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

C'est une machine 11kg donc je peux mettre beaucoup de linge à la fois et je peux laver les couettes dedans. La qualité du lavage pourrait être améliorée par contre.

3: Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incité à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour palier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons

correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricant et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Est-ce que le prix de l'offre varie en fonction de l'utilisation de la machine? Si je l'emploie une fois par jour ou une fois par semaine, les tarifs seront-ils différents?

Non, vous payez un abonnement fixe par mois, peu importe votre utilisation de la machine.

L'utilisation à distance c'est bien mais le problème c'est que j'ai déjà cette fonctionnalité qui me permet d'enclencher ma machine plus tard mais le problème c'est que j'utilise des produits liquides qui m'empêchent d'utiliser cette fonction.. Parce que quand je mets le produit, il coule directement sur les vêtements et je suis obligée de lancer ma machine directement.

Autrement, je serais assez intéressée parce que mes machines n'ont pas tenu longtemps. Ma précédente a lâché après 6 ans et celle-ci a eu un problème après 5 ans. Heureusement elle était encore sous garantie parce qu'on a du remplacer le moteur, mais à quelques mois près, je n'aurais pas été remboursée.

Qu'auriez-vous fait si elle n'était plus sous garantie?

J'aurais demandé à combien s'élève les réparations.. Mais si c'est trop cher, alors je l'aurais remplacée.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le montant. Le prix que vous allez demander m'importe, surtout si je n'utilise plus très souvent ma machine. Quand je l'utilisais tous les jours, cela aurait été justifié mais maintenant que je l'utilise moins, je suis prête à payer moins.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Non. Du moment qu'il n'y a que moi qui l'utilise. Qu'il n'y ait pas d'autres gens qui utilise la même machine que moi au même moment.

- Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?

Je préfère une solide qui dure bien longtemps. J'ai remarqué qu'au plus les machines sont économes, notamment au niveau de la consommation d'eau, et bien quelque part elles lavent moins bien aussi je trouve.

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je ne crois pas que ça me sera très utile. J'ai déjà une machine qui pèse la quantité de linge et adapte en fonction la quantité d'eau utilisée. En ce qui concerne les heures où l'électricité est le moins chère, je sais que c'est la nuit parce que j'ai un bi-horaire. Je connais déjà les heures donc je ne vois pas très bien ce que ça peut m'apporter en plus.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantissent un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Oui, si cela lave bien. Je change déjà régulièrement de savon.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Je n'ai pas envie que ça me prenne trop de temps. Je répondrais juste à quelques enquêtes de temps en temps mais je n'ai pas envie de m'investir plus que ça.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Ce qui m'intéresse le plus c'est l'aspect écologique. Je me rend compte que quand je change de machine c'est tout cela qui s'en va aux déchets. En plus si vous pouvez me fournir des savons écologiques etc, je serais partante.

Ce qui me fait le plus peur c'est le prix que je devrais payer mensuellement.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

Je compare par rapport à une machine que j'achète. Si j'achète une machine 600 euros, et que je la tiens 5 ans... Si c'est dans une démarche écologique, je serais prête à mettre 200 euros par an.

End of the interview

* Sum-up key ideas

Pour vous, les deux aspects qui vous intéressent le plus sont donc le prix et l'environnement?

Tout à fait.

* Do they have anything to add

Pour vous éclairer, j'ai une amie par exemple qui m'explique qu'elle veut directement pendre son linge à la fin du cycle de lavage, dans son cas par exemple, l'activation à distance peut être intéressante mais il faut alors trouver un moyen que le savon liquide ne se propage pas directement sur les vêtements. Le fait est que pour le moment, beaucoup de machines sont adaptées pour les poudres et pour les capsules mais pas pour le lavage liquide.

Une autre caractéristique qui pourrait m'être utile, c'est d'être conseillée pour la quantité de savon. Puisque ma machine est plus grande que les autres (11kg), je ne sais jamais quelle quantité de savon je dois utiliser et j'ai tendance à en mettre beaucoup trop.

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

2. Pierre, 53 years old, April 8th telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1st theme: Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Je m'appelle Pierre, j'ai 53 ans. Je vis dans une grande famille puisque je suis papa de 4 enfants. Je suis médecin et je travaille beaucoup donc je passe peu de temps à la maison.

2: Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

➤ Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui.

➤ A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1fois par jour, voire deux fois le week-end mais maintenant un peu moins puisque nos enfants sont partis de la maison, c'est plutôt 3-4fois semaine.

➤ Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Qu'elle fasse bien son job, donc qu'elle lave bien. Deux, qu'elle ait une essoreuse tout à fait correcte pour éviter de devoir utiliser une autre machine ou de devoir attendre trop longtemps pour que le linge soit sec. Je suis quand même sensible au côté écologique, donc il faut qu'il y ait pas trop de consommation d'eau et d'énergie parce que ce sont des éléments importants aussi.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Ce que j'aime bien pour le moment c'est que c'est une machine qui peut supporter pas mal de poids. Donc c'est un gain de temps et d'énergie. L'important c'est aussi que la machine pèse le linge et adapte l'administration d'eau et un peu de savon à la quantité de linge que l'on a mis. Donc ça nous permet d'utiliser la machine avec moins d'eau si elle n'est pas tout à fait pleine.

De moins bien, on a quand même eu quelques souci au niveau du moteur. La qualité était donc moins bien que ce que l'on pensait mais on avait pris une extension de garantie qui nous a permis de la faire réparer.

3: Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incité à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour palier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Je pense que le principe est intéressant. *Parce qu'en fonction de l'évolution technologique, on peut obtenir une amélioration soit par changement de la machine, soit par l'amélioration des programmes, on peut optimiser le fonctionnement de la machine.*

Ne pas être propriétaire permet d'éviter qu'on tienne avec une machine, l'avantage d'une machine solide c'est que le coût est divisé sur le nombre d'années qu'on l'utilise mais, une machine qui tient 20 ans, devient totalement obsolète parce que les avancées techniques et technologiques ne sont pas prises en compte. *C'est donc une machine qui consomme plus d'électricité, plus d'eau et peut-être plus de savon.*

Le point potentiellement négatif c'est : " Quel est le coût? " Si on doit payer 5 fois le prix, on n'adhérera pas. Le deuxième problème si tout le monde est dans ce système, c'est qu'il n'y ait plus de concurrence et on est piégé dans un système où celui qui offre le service est maître tout puissant. Sinon le principe est très bien, la machine ne va plus, on change et on met une meilleure. C'est un système d'omium et de service garanti. Je pense que ça peut être très bien puisque les personnes paient un peu plus cher mais sont sûrs d'avoir un service au top. Comme c'est une redevance sur des années, je pense que c'est tout à fait jouable par rapport à ça.

Troisième chose, il faut que les machines soit adaptée contre l'obsolescence parce que sinon le fournisseur de service va devoir changer la machine tous les 5 ans et qu'est-ce qu'elle devient après? Si on continue à consommer comme ça alors ça devient dangereux. Il faut donc prévoir un parcours de recyclage des machines pour être sûr.

Clarisse: Merci pour ton opinion. Deux précisions, les machines seront éco-conçues pour permettre de remplacer pièce par pièce s'il y a besoin de réparations. S'il y a un problème au moteur par exemple, on va uniquement changer le moteur et garder le reste de la structure. Ca nous permet de s'assurer que toute la machine ne devienne pas obsolète. Deuxièmement, on s'engage à faire des innovations uniquement quand il y a des avancées en terme de consommation d'eau et d'électricité.

Je pense que c'est très bien. Il faut éviter qu'à chaque nouveauté on change parce qu'il y a des nouveautés qui ne sont pas essentielles.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?
- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

➤ Que pensez-vous de ce service complémentaire?

C'est très bien et en même temps je reste très à cheval sur les dangers des informations que l'on prend. Tout dépend de ce que vous faites de toutes les données. On voit qu'avec le développement de facebook, google etc. Mon sentiment n'est pas paranoïa parce que le terrain l'a montré. Si l'application ne sert qu'à nous conseiller et qu'il n'y a aucune utilisation autre que d'aider le consommateur et éventuellement de prendre des données pour améliorer les machines, j'ai pas de problème. Le problème avec toutes ces applications c'est qu'on te demande d'avoir accès à tes contacts, à ta localisation etc. Honnêtement je ne vois pas l'intérêt. Si tu veux aller sur des applications, on te dit que t'as le choix mais en fait tu dois dire oui à tout sinon tu n'as pas accès à l'application. Sauf certaines applications... Enfin c'est mon avis de vieux de 53 ans. Si les informations sont utilisées en bon père de famille, alors je n'ai pas de problème à communiquer.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

➤ Qu'en pensez-vous?

Je pense que ça doit rester une option. Cela doit pouvoir être supprimé si la personne n'aime pas le produit. Sinon c'est une bonne alternative comme on est dans un système où on optimise l'écologie, si on peut améliorer avec le savon, il faut y aller!

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec le fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créer le produit avec le fabricant)?

Je pense qu'à partir du moment où c'est une enquête et qu'on est pas obligé de répondre à certaines questions, je n'ai pas de problème mais parfois on va loin dans les enquêtes. Si j'ai la possibilité de répondre oui ou non, je n'ai pas de problème. Pour la co-création, je pense qu'il doit y avoir un juste retour vers les personnes qui ont participé. Il est vrai que c'est le fabricant qui mets l'argent sur la table mais si les innovations viennent des consommateurs, il doit y avoir un retour. Peut-être via des réductions par mois ou quelque chose. Il faut que ça soit un win-win.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Le plus de valeur pour moi c'est clairement le système de location et l'amélioration au niveau de la consommation. La deuxième chose c'est de pouvoir utilisé le savon dans ce principe-là. En troisième lieux, peut-être la gestion de lancer au meilleur moment pour l'électricité. En dernier lieu, c'est l'innovation, ça n'a pas trop d'importance pour moi.

Je ne vois pas comment vous pourriez améliorer, les idées ont bien été réfléchies.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

J'aurais pris le prix d'achat normal de la machine, divisé par 5 ans. A cela j'ajoute le prix d'une prolongation de la garantie et j'aurais augmenter maximum de 10% pour un système de garantie supérieur. Je dirais donc en faisant vite le calcul, 10-12 euros par mois. Si c'est une machine plus chère de base, alors on peut aussi adapter.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

3. Gaëtan, 25 years old, April 23th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1st theme: Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

2: Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui.

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1 fois par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Le fait que ce soit robuste et que ça ne casse pas dans l'année ou dans les deux ans. Le fait que ça soit économique, que ça n'utilise pas trop d'eau et d'électricité. Le fait que ça lave bien les vêtements ou que ça aie des modes adaptés en fonction des vêtements que tu veux laver.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Non, j'ai tout ce que je veux.

3: Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incité à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour palier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une

application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricant et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Oui, c'est intéressant parce que je n'ai jamais entendu. J'aurais deux remarques, parce que ça dépend vraiment du prix de l'abonnement par mois. Une machine à laver je la paie 500euros, du coup si ton abonnement c'est 10euros/mois, tu vas vite payer cher. En quelques années tu as déjà couvert le prix que tu aurais payé pour une nouvelle machine. Le système d'application à distance, je vois l'intérêt parce que c'est un peu la mode mais au final si ta machine est chez toi, tu as juste à appuyer sur un bouton, je vois pas trop l'intérêt d'aller dans une application alors que tu peux cliquer sur le bouton. Sinon le système du conseil du bon cycle je trouve ça bien.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?
- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Oui. Actuellement, tu as déjà un service de réparation chez certaines marques. Je serais plutôt pour le même système mais où tu as vraiment ta machine à toi, tu l'achètes et puis tu paies des extensions de garantie tous les deux ans par exemple pour continuer à avoir ce service.

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je pense que c'est clairement intéressant pour faire un diagnostic ou les deux-trois premières fois que tu l'utilises pour comprendre comment ça fonctionne. Après, je ferais pas ça chaque semaine quand j'utilise ma machine.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantissent un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

J'en pense que ça dépend de la facilité avec lequel on me fournit le savon. Si je dois aller le chercher à 30km de chez moi, ça ne m'intéresse pas. Si c'est quelque chose qui est livré dans ma boîte aux lettres 3 jours après que je l'aie commandé, alors oui. Je suis prêt à changer de savon et je serais prêt à payer un supplément pour avoir un savon écologique mais bon pas non plus deux fois le prix.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Oui je serais prêt à co-créeer le produit avec le fabricant.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Le plus intéressant c'est le support avec toutes les pièces pour réparer. Je me demande si tu peux toi même commander les pièces à réparer ou si c'est d'office quelqu'un qui vient. Personnellement ce qui m'intéresse c'est qu'on m'offre les pièces pour réparer mais je paie moins parce que c'est pas quelqu'un qui vient chez moi pour réparer.

L'application je ne l'utiliserais qu'une ou deux fois par an. Le savon ça dépend du prix et de la facilité pour le recevoir.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

Je dirais aux alentours de 10-15 euros, pas plus parce que sinon tu dépasses vite le montant de ce que tu dépenses pour une machine à laver.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

4. Daphné, 32 years old, April 26th 2018, telephone interview

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1st theme: Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

J'ai 32 ans, je travaille comme employée en ressources humaines, je suis mariée et j'ai un enfant.

2: Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui.

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

6-7 fois par semaine.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Comme on est une famille c'est un gros volume et une faible consommation d'énergie.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Les programmes préexistants ne sont pas tout à fait adaptés. Il faudrait plus de programmes qui correspondent à nos habitudes, comme un programme éco qui lave tout à 30 degrés par exemple.

3: Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incité à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour palier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

C'est assez intéressant, ce qui me fait un peu peur c'est la durée dans le temps. Il faut que l'entreprise soit viable dans le temps. Une machine ça dure 5-6 ans donc c'est intéressant si ça dépasse 5-6 ans.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?
- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Pas forcément. Si tu es propriétaire tu dois aussi prendre en charge les problèmes et si tu as un problème technique, tu as personne à appeler.

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

C'est super intéressant. Nous on a acheté une machine éco mais finalement on ne sait pas ce que ça consomme. On a une A+ mais à part ça... on ne sait pas combien on consomme et on ne sait pas à quel moment de la journée le lancer pour que ça soit le plus intéressant.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantissent un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Cela serait vraiment génial. Je suis justement entrain de faire des recherches vers des savons plus écolos et là je commence mes tests avec les savons éco-vert.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

Répondre à une enquête oui mais pas plus. Cela reste un outil de la maison et j'ai pas envie de passer plus de temps que ça. Mais cela ne me dérange pas d'aider le fabricant en donnant mon avis.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Le fait que cela soit une machine qui ne sera pas obsolète dans 5 ans.

Je pense que l'aspect qui m'intéresse le moins c'est la discussion avec les autres utilisateurs. Je ne pense pas utiliser ça.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

Je ne serais pas prête à payer plus. Je voudrais que ma machine soit remise en coûts mensuels et que je paie ce montant là.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

5. Brigitte, 57 years old, April 8th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1st theme: Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Je m'appelle Brigitte, j'ai 57 ans et je ne travaille plus, je suis mariée et j'ai deux fils.

2: Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui, bien sûr.

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

Je fais environ 4-5 machines par semaine pour moi. J'en fait également une ou deux pour ma mère. Ma belle fille en fait pour elle beaucoup aussi sur la même machine.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Espérer qu'il n'y ait pas d'obsolescence programmée. Mes machines ont toujours durées extrêmement longtemps. J'ai reçu celle de ma tante et cela fait bien 10 ans que je l'ai et elle tient du tonnerre.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Je fais beaucoup de 30 degrés parce que c'est souvent pas vraiment sale et j'essaie de consommer moins d'électricité, c'est pour ça que je fais du 30 degrés. Pour tout ce qui est essuie-éponge alors je fais du 40 degrés et pour ma mère je fais du 60. J'aime bien avoir accès à ces différents programmes. Je fais tout le temps les programmes courts et je trouve ça chouette d'avoir accès aux programmes courts. C'est une miele et je trouve qu'elle est chouette parce que je peux faire simplement essorage et comme je l'utilise pour laver ma laine, cela me correspond bien.

3: Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incité à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour palier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Je trouve que c'est très chouette et dans l'ère du temps. On est de plus en plus dans le partage (des voitures, des tondeuses à gazon, etc.). Ici, ce n'est pas vraiment dans le partage mais plutôt dans le service, mais c'est une très bonne idée.

J'avais entendu des jeunes qui avaient créé, il y a quelques années, une machine à laver pour lutter contre l'obsolescence programmée et elle était presque garantie à vie. Vous pouvez faire des recherches sur ce projet.

C'est une très bonne idée parce qu'en plus ça limite la pollution, cela réduit le nombre de machines qu'on trouvera dans les conteneurs etc. C'est vraiment très bien.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Il faudrait voir le prix pour voir si c'est abordable ou pas. Je pense aux gens plus âgés, il y'en a pas mal qui vivent une partie de l'année en France par exemple. Cela serait bien si pour ces personnes là, ils peuvent faire une offre personnelle où ils peuvent payer et utiliser la machine seulement 6 mois sur l'année. Si on s'y retrouve financièrement, c'est sympa parce que c'est une garantie. C'est une assurance. Et il est évident que la machine à laver est l'objet par excellence dont on ne peut se passer.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Non, franchement non.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Oui bien sur.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Avec mon amie, on regarde justement ce qui existe du point de vue des produits écologiques. Il paraît que certains produits qui sont labellisés ne sont pas si écologiques que ça et que parfois le label n'est relié qu'au contenant et pas au contenu. Si vous me fournissez des savons qui sont vraiment écologiques, alors je suis super intéressée.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

Répondre à des questionnaire pour mieux cerner mes attentes ne me dérangerait pas. Participer à l'élaboration des produits, si c'est uniquement faire des tests, peut-être.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Le grand avantage de cette offre est la garantie de savoir qu'on aura toujours une machine qui fonctionne à disposition. A ce propos il faut une garantie que la machine soit réparée dans les 24h. Cette appli. devrait donc attirer davantage les adultes responsables de familles nombreuses.

Un autre point important pour moi est le côté écologique qui permettra d'avoir accès à des détergents non toxiques (attention ils doivent être aussi efficaces que les anciens) et à ne pas mettre au rebut des machines entières pour une pièce abîmée.

Le côté "professionnel" est aussi fort intéressant car même avec de l'expérience, on hésite parfois encore à choisir tel ou tel programme et aussi sur la quantité de détergent à utiliser (je n'utilise que la moitié de ce qui est recommandé par la marque depuis des années et mon linge est propre). J'ai aussi renoncé au produit anti- calcaire (Calgon) et aux "adoucissants" depuis bien 15 ans et je n'ai vu aucune différence depuis.

Je fais tourner mes machines le we ou alors après 22h pour payer le tarif "nuit".

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

Pour le prix, je trouve que l'appli devrait faire les calculs pour démontrer que le client y gagne. En effet, il y a pas mal de paramètres à prendre en compte (prix et qualité de la machines ainsi que ses fonctionnalités et sa durée de vie plus le prix de ses réparations

éventuelles; prix des produits de lessive en tenant compte de la quantité utilisée qui est sûrement excessive chez bcp de personnes. Economies d'électricité...)

Il me semble dès lors fort difficile de donner un prix avant d'avoir fait tous ces calculs qui ne sont pas évidents à réaliser. A vous peut- être de faire une estimation pour aider les sondés à donner leur avis. Je veux bien essayer de compter le nombre de fois que tourne ma machine par mois et la quantité de produit utilisée (ce sera plus compliqué)!

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

6. Alain, 42 years old, April 26th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1st theme: Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Je suis Agronome et j'ai 4 enfants.

2: Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui.

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

3-4 machines par semaine. Et c'est une machine 8kg, donc un peu plus grande qu'habituel.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

La durabilité, la consommation en eau et en électricité, donc le label A++ et la capacité de la machine pour en faire moins souvent.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Non.

3: Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incité à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour palier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Je trouve ça vraiment génial, surtout le principe de passer par un leasing parce que cela incite le constructeur à fabriquer durable. Par contre, le fait qu'elle soit connectée ça m'intéresse moins. Maintenant, le fait de lancer la machine à distance, je dois de toute façon mettre et sortir le linge donc je trouve pas ça intéressant. J'ai déjà la possibilité de programmer l'heure de départ et je ne l'utilise pas.

Le côté connecté ne m'intéresse vraiment pas et je sais que cela dérange beaucoup de gens. Il y a une nouvelle levée de bouclier, notamment concernant le releveur des compteurs électriques.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?
- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Non. Et pareil pour la voiture.

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je trouve ça bien.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantissent un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- *Qu'en pensez-vous?*

Cela m'intéresse moins, je suis très content de mon savon.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Répondre uniquement à l'enquête mais rien de plus.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Le fait même de renverser le principe de l'obsolescence programmée. Cela pourrait être un peu plus cher, ça ne me dérange pas.

Ce que vous proposez, c'est la même chose que les distributeurs coca-cola. Le fabricant est responsable de tout (réparation, réapprovisionnement, etc.)

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

* Sum-up key ideas
 * Do they have anything to add
 * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
 Thank you already for your time,

7. Thierry, 54 years old, April 20th 2018, telephone interview

Bonjour,
 Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1st theme: Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

J'ai presque 55 ans. Je suis salarié, je travaille dans une compagnie d'assurance. Je suis marié et père de deux enfants.

2: Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui.

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

4 fois par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

D'abord la fiabilité. La fiabilité de la marque, c'est ce qui passe avant tout. Je cherche quelque chose de durable dans le temps, j'aimerais qu'elle tienne un maximum d'années. Je cherche aussi des programmes qui correspondent à nos habitudes de vies (type de linge que j'utilise, etc.). Je cherche aussi une machine qui propose un démarrage décalé. J'ai des panneaux solaires donc j'aimerais que ma machine fonctionne quand mes panneaux solaires produisent.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

C'est pas la machine à laver en tant que tel. Mais je commence à avoir du mal à me baisser, remplir et vider la machine donc j'aimerais qu'elle soit un peu plus haute, pour nous faciliter la vie. Sinon on est très content de notre machine actuelle, elle consomme très peu. Ah oui, j'ai oublié de te dire, dans ce qui est important dans notre choix, on essaie de choisir quelque chose d'écolo, c'est à dire une A+++.

3: Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incité à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour palier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Il y a plusieurs aspects.

1. *Lutter contre l'obsolescence, je trouve ça super et il faut le faire. On voit qu'il y a des marques qui se bougent pour ça et c'est une bonne chose.*
2. *Le fait d'avoir une machine à notre disposition avec tous les services proposés, c'est une bonne chose. Mais dans ma conception des choses, j'aime bien avoir ce qui est à moi. J'ai envie de choisir le modèle qui me convient le mieux. Que je la garde 5 ans ou que je la garde 20 ans, elle est à moi et j'ai payé une fois le prix. In fine, le problème c'est que le système que tu proposes est probablement plus cher. Ici, notre machine à laver, elle a 16 ans et elle tourne toujours. Je n'ai jamais eu une seule panne dessus. J'ai plutôt acheter une machine haut de gamme, à savoir une Miele.*

Le principe même du leasing, je ne suis pas plus fan que ça. Mais je comprends que si tu as des nouveaux programmes qui sont moins consommateurs d'électricité, moins consommateurs d'eau et qui permettent d'autres progrès, comme une combinaison avec un séchoir, alors pourquoi pas.

L'idée me paraît bonne, mais il faudrait que je chemine personnellement pour que j'y adhère.

Pour clarifier les choses, l'idée serait d'éco-concevoir un nouveau produit, sur lequel on peut remplacer les pièces qui pourraient faire défaut. On proposerait les innovations seulement dans le secteur de l'optimisation de la consommation d'énergie et d'eau.

Je pense à quelque chose, tout le monde aura besoin de faire chauffer de l'eau, ce qui coûte assez cher. Est-ce que vous avez déjà penser à intégrer une pompe à chaleur à votre offre? Cela permettrait de réduire la consommation électrique.

On y avait pensé, on a simplifier l'offre, mais cela pourrait être une option.

Maintenant que tu as bien expliqué l'offre, j'y adhère. Je pensais que vous preniez simplement des machines qui existent sur le marché et je pensais que vous proposiez un service qui retire la pièce qui crée l'obsolescence programmée. Maintenant, l'offre que vous proposez est tout à fait intéressante. Cela existe déjà pour les smartphone je pense et c'est très chouette. Cela va obliger le marché à réagir.

Je devrais l'étudier mais c'est un concept auquel je pourrais adhérer.

Autre chose, est-ce que vous avez pensé qu'il faudrait bien nettoyer la machine entre les utilisateurs, parce qu'à chaque réparation on recevrait une nouvelle machine? Et comment est-ce que vous gérez les innovations parce que les gens vont vouloir changer régulièrement?

Le concept ce n'est pas de changer de machine pour les utilisateurs dès qu'il y a besoin de remplacement mais bien que le technicien vienne directement chez vous avec le

matériel pour réparer directement. Le but est d'essayer de ne pas trop interchanger la machine entre les utilisateurs. Maintenant, quand vous décidez que vous ne voulez plus de la machine, on la donnerait à quelqu'un d'autres après l'avoir entièrement nettoyée.

Ok, je comprends mieux! C'est vraiment intéressant, c'est un concept qui pourrait fonctionner je pense!

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?
- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Oui, je suis preneur de ce genre de choses parce que tout ce qui est smartphone ne m'effraie pas. Maintenant, le fait que tu puisses déjà mettre tes vêtements dedans et lancer la machine plus tard via ton téléphone c'est une très bonne idée. Il faut peut-être laisser le choix aux gens, si je suis en réunion et que je n'entends pas l'alerte, cela pose problème.

Vous pourriez laisser le choix, ou bien il y a une alerte et le client choisit s'il veut lancer la machine. Ou bien le client vous fait totalement confiance et la machine se lance automatiquement au meilleur moment.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantissent un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Je suis preneur. Ce n'est pas un problème pour moi de changer de savon, il faudrait faire attention au parfum mais ça ne devrait pas poser de problèmes. Attention par contre, il faut faire attention à tout ce qui est allergie. Ma fille quand elle était petite, elle faisait des allergies à tous les adoucissants. Il faut vraiment faire attention à ça.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

Je suis pas technicien, c'est ça qui me gêne. Je pourrais émettre mes souhaits et ce que j'aimerais que ma machine soit capable de faire. Mais je n'ai pas les capacités techniques de faire plus. Ma réponse est oui pour répondre à des enquêtes.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Ce qui a le plus d'importance pour moi c'est l'aspect écologique et durabilité. La question c'est le coût que ça va représenter.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

Il faut voir la concurrence avec les autres machines. Pour les gens qui achètent les machines à crédit, cela ne changera pas énormément. J'ai acheté 1200 euros ma machine et je l'ai gardé 16 ans. Je serais prêt à rajouter un petit montant par mois (comme 5euros) par rapport au montant que je paie actuellement pour bénéficier de votre service.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add

Je trouve que c'est une chouette idée. Ca serait super top que ça puisse aboutir. C'est assez innovant, c'est la première fois que j'entends parler de ça. Si ça marche, vous pourriez aussi vous étendre à d'autres choses comme le séchoir par exemple.

- * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

8. Gauthier, 25 years old, April 28th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1st theme: Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Je m'appelle Gauthier, j'ai 25 ans, je fais un doctorat dans le secteur de l'énergie et je vis en colocation à Louvain-la-Neuve avec d'autres jeunes travailleurs.

2: Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui.

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1 fois par semaine.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Le bruit, le fait qu'on puisse lancer des programmes en différé, la capacité à laver et l'option de faire sèche linge en même temps ou pas.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Je suis peut-être un peu biaisé par mon métier mais je suis persuadée qu'on aura des smartmeter plus tard dans nos maisons mais il faut absolument que ça soit des bons objets connectés. Plus tard, j'espère qu'on paiera des prix différents pour l'électricité à chaque quart d'heure ou demi-heure. A certaines heures, le but sera de diminuer la demande, donc tout ce qui est lave-linge, on peut leur demander de démarrer un peu plus tard ou de se mettre en pause pendant un certain temps. Le but c'est de trouver un objet qui fournira ce service. Cela coûterait peut-être un peu plus à la base mais ça pourrait être un retour sur investissement par la suite.

3: Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incité à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour palier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous

permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricant et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Il ya deux questions :

1. **Combien ça coûte ?**
2. **Que se passe-t-il en cas de panne ?**

Clarisse : Il n'y a pas de prix fixé pour le moment, donc je vais te retourner la question, combien serais-tu prêt à payer ?

Je ne serais prêt à payer plus que si vous offrez des services que je n'ai pas sur ma machine à laver actuelle. Maintenant quand je fais le calcul avec ma machine à laver actuelle, je crois qu'on serait prêt à payer 40 euros pour une colocation, quelque chose comme ça. On est 4-5 donc on pourrait payer 20 à 40 euros par mois, avec produit.

Clarisse : Pour répondre à ta deuxième question, on répondrait à vos questions 24h/24, et on s'engagerait à réparer la machine dans les 24H.

Alors c'est vachement bien.

Il ne faut pas faire quelque chose de trop compliqué. C'est intéressant d'avoir des services en plus mais ça reste qu'une machine à laver **ne coûte pas trop cher** pour les personnes. **Permettre d'avoir un service personnalisé est très intéressant.** Par exemple pouvoir **avoir un mode peau sensible ou habits clairs**, etc. Généralement les gens utilisent une machine à laver sans savoir comment elles fonctionnent, ils utilisent les 3-4 programmes de base et ils ont tendance à toujours faire le même.

Un service avec un petit forum où les personnes peuvent échanger serait assez intéressant. Je l'utiliserais plus par curiosité que par besoin.

Le truc d'activation à distance, je trouve ça intéressant seulement si le prix de l'électricité est différent. Certaines boîtes travaillent actuellement sur ce genre de service. Par exemple « énergie pool », leur idée c'est d'avoir une centaine de gros consommateurs (comme des PME) et s'ils ont besoin, ils peuvent diminuer leur consommation pendant une heure par exemple. Cela permet d'être payé assez cher par le réseau. Si vous vendez un service comme ça et que vous avez 100.000 clients en Belgique, vous aurez la possibilité de vendre ce service-là au réseau. C'est le genre de service qui vous permettrait de diminuer le coût de votre service pour le consommateur ou même de donner des primes au consommateur qui voudrait être flexible et cela pourrait augmenter votre profitabilité.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?
- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je suis intéressé parce que je suis dans le domaine mais je pense qu'il faut travailler sur l'atout financier. La barrière ça va être la législation qui va tomber. Je suis prêt à parier que la législation va bloquer certaines choses parce qu'ils considèrent que monsieur tout le monde n'est pas capable de savoir que quand il consomme à 19h le soir, cela coûte plus cher. Je suis intéressé mais je pense que si on veut viser la majorité, il faut que le cadre légal évolue en faveur de ce système.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantissent un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Je pense qu'il faut inclure avec ça un service où la machine calcule et mets directement la quantité de savon dont on a besoin en fonction du programme et du poids.

Deuxième chose, il faut faire attention que le produit lave aussi bien qu'un produit chimique. Je serais prêt à essayer mais il faudrait m'assurer que la qualité que j'ai à la fin soit similaire à ce que j'avais avant.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Pour moi, je suis prêt à investir du temps mais alors il faut un retour et la bonne conscience ne suffira pas parce que je l'ai déjà à travers mon travail. Il faut donc soit avoir des produits qui sont moins chers grâce à ça, soit des réductions.

On peut utiliser le réseau social et comparer avec ça : « tiens je consomme moins que mon pote, parce que j'ai utilisé une autre technique... ». Avec un système où on reçoit des médailles en fonction de nos exploits. Une bonne manière de le faire c'est à travers un petit jeu.

Pour répondre à une enquête, j'essaie de répondre à toutes les enquêtes parce que je trouve ça important. Je préfère recevoir deux enquêtes par semaine d'une minute plutôt qu'une enquête par mois de 10min. Mais pour faire plus il faudrait une rétribution financière.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Je dirais le fait de pouvoir le lancer en fonction du prix de l'électricité et tout ça et donc le fait de pouvoir donner de la flexibilité au réseau. Je dis ça aussi parce que je suis dans le domaine. Au début, je pensais qu'une machine ne faisait pas la différence mais il faut savoir que tu as peut-être 1 million de lave-linge. Grâce à ça, tu peux avoir de la bonne flexibilité et je pense que de ce côté-là, il y a vraiment quelque chose à creuser.

La deuxième chose c'est le fait que c'est un produit durable et construit sans obsolescence programmée et c'est peut-être la seule façon de continuer dans des économies qui sont proches de celles qu'on a aujourd'hui.

Un dernier point, le fait que la machine ne nous appartienne pas et donc on ne doit pas se charger de l'entretien. Je crois que c'est un excellent argument parce que beaucoup de personnes veulent juste avoir un service et s'en foutent d'être propriétaire d'un lave-linge. C'est encore plus intéressant pour les personnes qui partagent une machine parce que comme ça personne n'a de responsabilité.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add

Comment est-ce que ça fonctionne pour l'installation?

A priori cela ferait partie du service.

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

9. Laura, 25 years old, April 21st 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1st theme: Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Je m'appelle Laura, je suis professeur en informatique et j'ai 25 ans.

2: Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui.

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1 fois par semaine.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Le but c'est qu'elle convienne à ce que j'ai comme type de vêtements. Pour le moment, on a acheté une machine de 6kg parce que sinon c'était trop pour deux personnes et on en avait pas besoin.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Il y a beaucoup de modes et pour moi c'est un peu inutile. Je préférerais avoir uniquement deux modes assez flexibles et qu'on puisse choisir la température, le nombre de tours du tambour etc.

3: Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incité à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour palier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Est-ce que je paierai plus au total que ce que je paie pour ma machine en ce moment?

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)

Je serais prête à payer un peu plus cher mais je ne veux pas que ma machine double de prix, par exemple 200euros en plus au total, ça ne me pose pas de problème.

- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Non ce n'est pas important. Tant qu'elle a toutes les fonctionnalités dont j'ai besoin.

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

L'idée d'analyse pour la réparation c'est super pratique. Si on peut le résoudre nous même sans faire appel à quelqu'un, je trouve ça bien.

Pour ce qui est de lancer en fonction du prix de l'électricité, si j'ai une alerte pour lancer la machine au meilleur moment alors je profiterai peut-être de cette fonctionnalité.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantissent un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Pourquoi pas, honnêtement. Je suis pas fan d'une grande variété de produits. Ce que je trouve important c'est les couleurs. Changer de poudre pour quelque chose de plus écologique, ça ne me dérange pas du tout.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricants pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Je serais prête à émettre des idées et des propositions mais je pense que je ne suis pas capable de vraiment faire partie du processus de production.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Je dirais l'aspect écologique. C'est un gros avantage de pouvoir faire sa machine tout en faisant attention à l'écologie. Je trouve ça vraiment bien, tous les différents aspects. J'aime bien le concept du savon, du lancement en fonction de l'électricité, du fait qu'elle soit adaptés à mes besoins pour consommer moins. Le fait qu'elle lutte contre l'obsolescence programmée, ça se verra sur du long terme.

La chose que j'aime le moins peut-être c'est l'application, mais c'est personnel, parce que je ne suis pas beaucoup sur mon téléphone.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add

Comment est-ce que ça fonctionne pour l'installation?

A priori cela ferait partie du service.

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
Thank you already for your time,

10. Isabelle, 50 years old, April 29th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1st theme: Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Je m'appelle Isabelle. J'ai 50 ans, je suis maman de deux enfants. Je suis infirmière de formation mais depuis la naissance de mes enfants je ne travaille plus. Je m'occupe d'eux et je fais aussi taxis entre les activités. Je fais aussi du bénévolat à l'ONE et en consultation aux nourrissons. Je fais aussi de la lecture aux enfants dans des écoles à enseignement spécialisé ou dans l'école communale de mes enfants.

2: Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui.

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

Je dirais cinq fois par semaine.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

La protection du linge, qu'il y ait des programmes adaptés en fonction du type de vêtements. Programme pour la laine, programme pour les vêtements de sports etc.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Pour le moment, elle est assez récente, elle a un an. Ce que je m'étais dit aussi c'est que je voulais avoir un programme différé pour pouvoir commencer ma lessive en tarif nuit. J'ai ce programme mais finalement je n'ose pas l'utiliser. J'ai entendu tellement d'incendie de machine à laver pendant la nuit, que je ne préfère pas l'utiliser.

3: Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incité à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour palier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Non je préfère avoir ma propre machine et la garder le plus longtemps possible. La machine précédente, je l'ai gardé 17 ans. Je trouve ça bien comme ça, je n'ai pas besoin de plus de service. Pour le moment, j'ai remarqué qu'un de mes enfants faisait une allergie à un des produits que j'utilise donc je ne l'utiliserai plus. J'achèterai donc plus que "Le chat sensible" ou "Le chat couleur" et voilà. Et puis j'utilise déjà les programmes adaptés pour chaque type de vêtements et ça fonctionne bien comme cela. Nous avons des témoins de consommation d'énergie sur la machine et j'essaie d'utiliser celui qui consomme le moins. Parfois, un programme peut durer jusqu'à 3h40, mais c'est pas grave, je prends celui qui consomme le moins.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?
- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je n'ai pas de téléphone qui permet une application. Quand bien même j'en aurais un, je n'utiliserais pas cette option. Nous avons déjà un compteur nuit et on peut l'utiliser le weekend aussi. Donc je fais un maximum de lessives le weekend. En plus, j'aime être là quand je fais ma machine donc cela ne m'intéresse pas.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantissent un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- *Qu'en pensez-vous?*

J'ai déjà utilisé des savons écologiques et je trouvais que ce n'était pas très efficace. Il faut faire attention parce que savon écologique ne veut pas dire hypo-allergénique. On peut remarquer, notamment avec les huiles essentielles, que certaines personnes font des réactions. Ce n'est pas parce que cela respecte l'environnement, qu'il n'y a pas de réactions cutanées. Je préfère garder ma lessive qui me correspond.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûres qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

Réellement fabriquer, pourquoi pas. Comme ça j'aurai mon mot à dire.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?
- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

* Sum-up key ideas
 * Do they have anything to add
 * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
 Thank you already for your time,

11. Dominique, 57 years old, April 11th 2018, telephone interview

Bonjour,
 Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Dominique, 57 ans, femme au foyer

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

8x par semaine lorsque nous étions 5 à la maison et maintenant nous sommes deux, donc environ 5 fois par semaine.

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

La qualité – La robustesse- Le soin du linge – et le prix.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

J'aime la souplesse des programmes et je n'aime pas la durée des cycles, j'aimerais que ça aille plus vite. Mais ici, ma machine Miele fait des programmes à cycles long pour économiser de l'eau.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricant et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en utilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Je pense que cela dépend du coût. Si le coût est plus faible et que cela offre une performance égale alors oui je m'inscrirais.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Ce qui m'empêcherait ce serait en premier lieu le coût.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Pour moi si ça offre une performance égale, ça ne me dérange pas de ne plus être le propriétaire. Il y a d'autres objets où je trouve que c'est important d'être propriétaire mais pas l'électroménager.

Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?

Je préfère une machine durable car je pense qu'il n'y pas tant d'innovations dans ce secteur.

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

L'application je trouve cela bien surtout si cela aide à l'utilisation pour mon mari haha. Cependant, je voudrais toujours garder la mainmise sur mon produit : donc si l'application offre une proposition de lancer ma machine à telle heure, je veux pouvoir avoir le dernier mot et pas qu'elle se lance automatiquement.

De plus je me questionne quant à la confidentialité des données. Car dans le pire des cas, mes données d'utilisation du linge pourraient être utilisées par un voleur pour venir dans ma maison quand je ne suis pas là.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

➤ Qu'en pensez-vous?

Je trouve que cela pourrait être pas mal. Je ne suis pas attachée à la marque de mon détergent mais de nouveau, il faudrait que ce soit un savon qui fournit la même performance que le mien.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

➤ Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Je veux bien faire des feedbacks annuels mais c'est tout. Je ne me vois pas aller dans l'entreprise pour participer à la création du produit.

➤ Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

J'aime l'idée de la plateforme. Surtout si cela aurait un but d'aide pour l'utilisateur. Le côté d'être en contact avec le producteur et d'avoir des réparations gratuites est très utile. Cependant je ne suis pas vraiment intéressée par la plateforme d'échange avec les autres utilisateurs.

J'aime l'idée du savon écologique et de l'abonnement

➤ Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

En définitive, je m'inscrirais seulement si cela fournissait la même performance mais à un prix moins cher.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
Thank you already for your time,

12. Any, 73 years old, May 15th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1.Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Any, 73 ans, retraité de l'enseignement.

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

2 fois par semaine, je vis seule

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

J'ai fait attention à la consommation d'eau et l'économie d'énergie ainsi que son ranking.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

La longueur des cycles et le bruit.

Sinon je suis relativement satisfaite.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Je trouve que c'est une bonne idée. Avoir le service après-vente c'est vraiment bien.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le côté connecté, je ne veux pas qu'on me conseille tout le temps pour faire mes machines.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Non. Le plus important c'est d'avoir sa machine chez soi pouvoir faire des machines quand on veut.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la

consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Pour le côté technique sur la sécurité : Pour les fuites ou les réparations. J'aime bien. Mais je ne veux pas qu'on m'harcèle tout le temps pour me conseiller de comment utiliser ma machine. La lancer à distance je suis souvent chez moi, donc c'est facile.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Ça oui sans hésitation.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Je ne me sens pas capable et je n'ai pas les compétences pour conseiller sur le design des produits. Cependant, je peux répondre à des sondages pour donner mon opinion.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

J'adore l'aspect de la location

Ce que j'aime moins c'est l'aspect collaboratif.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
Thank you already for your time,

13. Yves, 53 years old, April 9th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Yves, 53 ans, Indépendant dans les ERP

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

➤ Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

➤ A quelle fréquence l'utilisez-vous?

3x par semaine

➤ Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

- *Le ranking de test achats*
- *Les promotions en cours*
- *La marque*

➤ Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Elle fonctionne bien, je n'ai pas de problème, je l'ai depuis 3 ans et j'espère que je ne n'en aurai pas pour 15 ans. Pour s'améliorer : elle pourrait consommer moins d'eau.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricant et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en utilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

*Je trouve ça bien. **Maintenant à quel prix ?***

- Combien seriez-vous prêts à payer?

Si on fait le calcul : *Sur base mon ancienne machine que j'ai utilisé pendant 15 ans, je l'ai payé environ 600 euros, amortissables en 15ans, cela ferait environ 40 euros par an, qui est l'amortissement de ma machine hors consommation. Donc tu vois je ne vais pas te proposer bcp de choses car il faudrait un abonnement à 40 euros annuels, ça me paraît difficile. Maintenant on peut prendre une autre solution : Si on prend une situation où je fais 3 pressing par semaine, 1 pressing c'est entre 7 & 10 euros, je dépenserais donc 30 euros par semaine, 120 euros par mois, 1400 euros par an et ça me paraît beaucoup.*

Donc ce qui faudrait ce serait un prix un peu supérieur au coût mensuel de l'achat d'une machine et un prix inférieur à celui du pressing.

Oui, j'ai confiance en les machines car je prends des bonnes. Jusqu'à maintenant je n'ai aucun de problème avec cette marque AEG. Je pars du principe qu'avec ma machine je ne vais pas avoir de problèmes pendant 15 ans. Je ne vois pas beaucoup de technologies autour de la machine donc je ne vais pas avoir besoin d'une mise à jour régulière. En faisant bien attention à tout, ma consommation d'électricité, comme j'ai un compteur bipolaire, je fais tourner mes machines le week-end quand l'électricité est moins cher. Donc dire dans un abonnement qu'on aura toujours la dernière version de la machine, cela ne va pas apporter ou influencer ma décision.

➤ Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Mais j'en doute. Dans tous les cas, j'ai confiance en la marque que j'ai AEG, une marque allemande où ces appareils tiennent je pense pour 15 ans.

➤ A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

J'ai acheté une tondeuse à gazon électrique que je prête gratuitement à mes voisins. Je considère que c'est bête que chacun ait sa tondeuse à gazon pour tondre chacun ses 15 mètres carrés autour de la maison.

Et si tu me dirais au lieu de mettre une machine chez moi, on construirait un endroit dans la rue où la machine est disponible à tous les habitants : où on dirait dans la rue il y a 10 maisons, on te demande 1/10 de l'achat de la machine, où chacun paierait un dixième de l'abonnement, alors ça je pourrais. Partager la propriété ça je pourrais.

Je ne vois pas l'utilité de payer un abonnement à l'usage si c'est juste pour moi. Mais si pour faire profiter à d'autres alors oui. Mais pas pour autant qu'il rentre chez moi tout le temps. Je suis prêt à faire un partage de propriété pour que le bien soit accessible à tous. Je partage déjà ma voiture quand je suis en vacances à qui le veut.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

➤ Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je trouve que le fait que la machine soit connectée est une bonne idée. L'utilisation pour les futures pannes, le smart grid c'est bien : Le fait qu'elle puisse se mettre en route automatiquement la nuit car l'électricité est moins cher la nuit, pourquoi pas. Le fait

qu'elle te rappelle que tu peux mettre plus de linge par charge. Cependant, je ne pense pas qu'il y ait beaucoup d'innovations dans ce secteur. On en entend parler mais finalement les produits restent les mêmes depuis des années.

Concernant la plateforme d'échange je trouve cela bien. Je suis pour rassembler le fait de rassembler la communauté autour d'un service ou d'un produit.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

➤ Qu'en pensez-vous?

Non merci. Car dès que les fabricants proposent des extras, des offres annexes, je me dis toujours que c'est là où il se font le plus de profit donc c'est que c'est là où je peux mieux acheter ailleurs en faisant attention. Je préfère donc faire l'effort d'aller chercher moi-même mon savon car entre eux nous, des savons écologiques il y en a pas 36 milles, le savon marseille c'est ce qui a des moins polluant.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

➤ Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Je ne me sentirais pas capable de faire de la co-créeation. Je ne suis pas un ingénieur. Par contre, je veux bien émettre des idées pour que le bac de lessives ne s'encrassent pas mais je ne pourrais pas leur dire comment faire. Répondre à des enquêtes ça ne me dérange pas mais pas participer à des événements.

➤ Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

J'aime l'idée de l'application et de sa plateforme d'échange, la valeur du service-après vente disponible 24h sur 24. L'idée des updates cependant je ne suis pas convaincu. De plus, je doute de la valeur ajoutée d'un abonnement mensuel. Je ne suis pas convaincu du savon écologique.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

Déjà répondu plus haut.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

14. Carole, 49 years old, May 21st 2018, face-to-face interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1.Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Carole, 49 ans, assistante commerciale et juridique pour le bureau de l'agence à l'exportation à Montréal.

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

5 à 6 fois par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

-Chargement frontale – Une machine qui m’offre un peu plus d’options, des cycles de lavages long, court, chaud, froid.

- Qu’aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu’est-ce qui pourrait être amélioré?

Ce qui pourrait être amélioré c’est la précision au niveau des degrés en termes de lavage, c’est assez précis. Les cycles demeurent assez long.

Mais ce que j’aime c’est que c’est des grandes cuves, donc tu n’es pas obligé faire plusieurs brassées. J’aime aussi la possibilité de choisir une action économie d’eau et je peux aussi choisir un rinçage supplémentaire aux allergies.

3. Nouvelle offre

Aujourd’hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s’user et casser après un moment parce qu’ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s’agit d’un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d’énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l’activer à distance, d’accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d’interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l’achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l’usage du bien.

Si vous n’êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l’équipement pour permettre à quelqu’un d’autre de l’utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l’obsolescence programmée et d’intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Toutes les applications que tu m’expliques, tout ce qui est connecté ça m’intéresse.

Pour le louage, ici peut-être pas car il faudrait que ton coût de location mensuelle soit compétitif, surtout que souvent on vend le séchoir avec.

Comme l'électricité et l'eau ne coûte pas cher. C'est vraiment la connexion et le fait d'avoir une machine tout le temps neuve.

Pour ce qui de lutter contre l'obsolescence, moi par exemple j'ai ma machine depuis 18 ans, et elle va toujours. Maintenant une marque n'est pas l'autre.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le prix. *Le fait que si on fait le calcul, il faudrait vraiment faire une démarche pour expliquer tous les avantages de louer.*

Je pense aussi qu'il faut mettre en avant la question de l'assainissement. Car des personnes n'aiment pas aller au lavoir car ils trouvent que ce n'est pas propre. Donc il faudrait faire attention au fait que la machine passe d'une maison à l'autre, il faudrait argumenter sur la propreté.

Ce que j'aime avec le côté connecté, c'est que cela me paraît accessible.

Pour l'instant, mon investissement tient mais je sais que le jour où j'ai une pièce qui pète alors, là oui je risque de devoir la changer. Donc avant de dire obsolescence, pour moi ce n'est pas acquis.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Avant j'avais un appartement où on devait aller laver ses vêtements dans une salle commune. Cela demandait de l'organisation. Le fait d'avoir une machine louer ou non, peu importe cependant il faut avoir sa machine à la maison.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

*Je suis fortement intéressée.
Cela me paraît accessible pour tous.*

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir

différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

➤ Qu'en pensez-vous?

Je pense que c'est une bonne combinaison, pourquoi pas, mais il faudrait que ce soit quelque chose de modulable. On n'utilise pas tous les mois la même quantité de savon. Donc je voudrais un truc flexible, où on ne se retrouve pas avec trop de savon.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

➤ Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Je comprends que dans ce type d'offre il faut tenir compte de l'avis des consommateurs. Maintenant, moi personnellement je n'irais pas participer à des événements de co-création. Et je réponds rarement à des sondages.

➤ Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

L'offre d'une machine connectée est celui qui a le plus de valeur et celui qui a le moins de valeur c'est l'aspect collaboratif.

➤ Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

* Sum-up key ideas

* Do they have anything to add

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

15. Céline, 40 years old, April 12th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Céline, 40 ans, Directrice à la Chambre de commerce du Brabant Wallon

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

Je dirais une fois par semaine

Ça fait 6 ans que j'ai ma machine qui est intégrée lavoir et séchoir

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

J'avais une contrainte d'espace, j'ai fait attention au budget et à la consommation d'eau. Là je me suis fait aider par le vendeur.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Elle est compacte. L'important pour moi comme je n'avais pas d'espaces pour en mettre deux, il fallait une machine qui fasse 2 en 1. J'avais des contraintes d'espaces et le fait de faire les deux en même temps je trouve ça assez pratique car les deux programmes se suivent.

J'utilise souvent la fonction rapide. 2h pour faire une machine c'est énorme. Donc ce qui pourrait être amélioré ce serait le fait d'avoir des programmes courts mais qui restent efficaces.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur achètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

➤ Que pensez-vous de cette offre?

La machine est quand même chez moi ? oui .

Et je peux l'utiliser quand je veux ? Oui.

Car ma problématique : il faut que je puisse quand avoir la flexibilité de l'utiliser quand je veux à n'importe quel moment. Donc si c'est le cas " OK

Je serai ravie de payer un petit moins.

Pour moi l'aspect réparations et innovations en ligne n'a pas grande importance.

Je n'ai jamais eu besoin d'assistance pour mes machines

Pour moi l'assistance n'est pas un critère qui me séduit.

Pour moi, la plateforme d'échange : Je dois t'avouer que je ne suis pas du tout réseaux sociaux. J'ai à peine linkedin et un compte facebook que je n'utilise que très peu. Je trouve que pour ma machine à laver je n'ai pas besoin d'échanger sur l'expérience. Si j'ai une question, internet va me répondre.

Ce qui m'intéresse est la possibilité de payer à la consommation. Ça me permettrait de consommer moins et de réfléchir aux nombres de machines que je fais.

➤ (Combien seriez-vous prêts à payer?)

➤ Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le prix

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Non si la machine à laver est chez moi

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Alors oui. Par curiosité je serai intéressée qu'elle me dise de combien elle consomme et si je dois changer une pièce pour réduire la consommation.

La lancer à distance ; à partir du moment où je dois être là pour mettre mes vêtements et qu'il existe des programmes qui permettent de retarder le lancement de la machine pour qu'elle se mette en route sur le billet horaire à 10h

Tu peux aller jusqu'à 12h pour mettre ton retardateur. Comme tu dois quand même être là pour mettre physiquement tes vêtements donc non. Je ne serai pas intéressé. J'aurai peur qu'il y ait un court-circuit quand je ne suis pas là.

Cependant qu'elle m'indique la consommation d'eau et d'électricité ça oui je serai intéressée par curiosité

J'ai un compteur Bihoraire qui me dit déjà quand je dois lancer ma machine quand le prix de l'eau et l'électricité sont faibles. Donc j'ai déjà cette information la donc je suis moins intéressée par le fait que l'app me conseille sur le meilleur moment pour lancer ma machine.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Que du bien sauf si ça **a un prix exorbitant**. Si ça coûte un tout petit plus je dirai oui mais si c'est vraiment trop cher alors non. Je reste dans une marge raisonnable et là je ferai l'effort **pour l'écologie**.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-crée les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

Pas nécessairement aller à l'usine mais je veux bien donner mon avis mais si je ne suis pas harcelée tout le temps. Genre une fois par an ça irait, toutes les semaines non. Alors il faut qu'on m'explique pourquoi, l'objet de l'enquête et qu'on communique les résultats. C'est de la curiosité mais à partir du moment où on donne ton avis j'aime bien avoir des feedback sur les résultats. Il faut que je sache à quoi j'ai contribué quelles sont les statistiques et où je me situe par rapport aux résultats

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Non je m'en fous de perdre la propriété de la machine. C'est comme une forme de leasing.

Pour l'application : L'aspect réseautage ne m'intéresse pas mais l'aspect technique par curiosité

Pour la fourniture de savon : Oui si c'est à une marge raisonnable.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

16. Gilles, 26 years old, May 21th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1. Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Gilles, 26 ans, assistant chirurgie interne

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1 fois par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Comme je suis dans une colocation, on partage la machine pour cinq. Si je devais en acheter une, je ferais attention à l'économie d'énergie, la garantie, le service après-vente.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Les programmes fonctionnent bien. Il y a une multitude de choix en fonction des températures et timing. On peut la programmer quand l'électricité est moins chère.

Ce qui pourrait être amélioré c'est sa taille, je la trouve un peu petite.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricant et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

➤ Que pensez-vous de cette offre?

C'est bien. Une machine à laver cela fait partie des achats où on peut être prêt à mettre assez cher pour avoir une qualité et une durée, genre 10 ans.

L'aspect connecté, lancer à distance ben on doit encore être là pour enfourner le linge. Sinon oui c'est dans l'air du temps.

Le fait d'avoir un service après-vente, c'est bien. Par contre, les mises à jour pour l'innovation cela demande quand même un peu d'ingénierie.

Cela pose aussi la question de l'option d'achat à la fin de l'abonnement ou non. On pourrait acheter la machine et avoir tout le service qui s'en suit ou un espèce leasing où on est jamais propriétaire.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Il faut juste que je sois sûre que cette offre apporte un plus par rapport à la formule qu'on utilise maintenant. Je ferais un calcul en comparant les prix.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Pour moi, comme on l'utilise souvent, les gros électroménagers, c'est important que ça tienne la route. Le coût d'achat est quand même conséquent.

Du moment qu'on l'ait à la maison, c'est bon. Peu importe si c'est la mienne ou celle de mon voisin ou d'une compagnie du moment qu'elle soit à la maison.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Je trouve ça un plus, c'est dans l'air actuelle mais il faut se méfier de Google qui est dans notre maison. Mais ça c'est un autre débat.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable. *(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)*

- Qu'en pensez-vous?

C'est très bien surtout si on doit pas le choisir, qu'il soit fourni, c'est important et on gagne du temps.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Une enquête annuelle c'est très bien. Je ne suis pas un fan de machine à laver, donc je n'irais pas participer à la conception d'une machine du futur. Je suis prêt à remplir une enquête annuelle, je pense que c'est suffisant.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Le savon écologique et le principe de l'abonnement c'est bien, surtout le service après-vente. L'aspect connecté c'est un plus et l'aspect collaboratif, pas trop important pour moi.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

17. Lucile, 29 years old, May 17th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1.Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Lucile, 29 ans, psychologue scolaire

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

En moyenne 2 à 3 fois par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

On a racheté la machine à des amis, comme elle était moins chère et elle n'était pas trop vieille, pas trop entartrée. Le critère c'était quand même qu'il y ait plusieurs modes sur les machines à laver et qu'elle ne soit pas trop petite, qu'on puisse quand même la charger assez facilement.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Ce que j'aime : C'est la programmation, on peut programmer quand la lessive est finie, donc c'est pratique.

Ce qui pourrait être amélioré : Il n'y a pas beaucoup de modes rapides à hautes température.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Moi, ce que je ne comprends pas bien c'est qu'au final c'est si il y a pas d'options d'achats à la fin, financièrement c'est pas très intéressant pour la personne qui loue la machine.

Moi je crois que cette formule, si elle est communautarisée, genre comme les blocs d'appartements aux USA, où les machines sont en commun, alors là ça marcherait bien. Car ceux qui louent les machines pourraient les changer tous les 5 ans dû aux grands taux d'utilisation. Et là c'est financièrement intéressant mais pour un particulier je ne vois pas l'intérêt économique.

Par contre, le fait de louer par mois, pour avoir un service après-vente ou une application, il y a des gens qui y verraient un intérêt. Moi je n'y vois pas d'intérêt car si ma machine casse, on ouvre la machine et on s'en occupe. Je pense que pour les gens qui travaillent beaucoup ou qui ne prennent pas le temps ça c'est bien pour eux.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Ma situation actuelle, je n'en vois pas l'opportunité.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Oui et non. Tant que ça n'a pas d'impact sur la façon dont je l'utilise. Mais je trouve que c'est important d'avoir sa machine chez soi. Moi je trouve que c'est important quand tu n'as pas une utilisation abusive et que tu en prends soin.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Moi je trouve que c'est bien. En général d'une machine à l'autre, on peut utiliser mal sa machine. Les conseils c'est intéressant et les alertes, au moins on ne perd pas son temps pour chercher où est la pièce cassée.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir

différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Il faut voir par rapport au prix du marché du savon écologique. Moi j'achète déjà du savon écologique, donc tout dépend si c'est avantageux économiquement. Ce sera intéressant si le prix est avantageux car ils achètent en gros.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Les sondages je pourrais prendre le temps de le faire mais pour aller participer à de la co-créeation, ça non je n'aime pas assez ma machine que pour me déplacer.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Ce qui le plus de valeur c'est la machine connectée

Ce qui a le moins de valeur : C'est le principe d'abonnement ou tu ne deviens jamais propriétaire ou l'aspect collaboratif

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

* Sum-up key ideas
 * Do they have anything to add
 * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
 Thank you already for your time,

18. Stéphanie, 38 years old, May 15th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1.Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Stéphanie, 38 ans, belge mère de deux enfants.

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

Tous les jours

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Le kilo, le tonnage et faut qu'elle soit A++

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

J'aime bien utiliser le programme économique, il est court et efficace. Au final je n'utilise pas tous les programmes, je pense que tous les programmes ne sont pas nécessaires. Et c'est des touches semi-sensitives, parfois c'est trop sensible.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous

permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricant et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

➤ Que pensez-vous de cette offre?

Tous les côtés connectés ne m'intéressent pas. Je trouve que l'idée est géniale surtout qu'on a un service après-vente. L'idée qu'il faut payer tous les mois, il faut s'y faire aussi. Moi je ne suis pas prête maintenant mais peut-être plus tard

Il faut voir aussi le prix.

Est-ce que ça peut aussi être dégressif sur le temps ? C'est à voir.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Le système de payer par mois, là tout de suite oui plus tard si j'y réfléchi non, ça dépend du prix.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Ça demande de l'habitude. Ça ne me pose pas trop de problèmes que je ne sois pas propriétaire si la machine est là. Moi je ne suis pas encore prête.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

L'histoire de connexion ne m'intéresse pas. J'utilise déjà la programmation sur machine en option.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Je pense que c'est une bonne idée. Moi, je fais déjà mon savon de lessive moi-même, et j'utilises un peu tout ce que j'ai sous la main. Donc comme je fais une tournante entre tous les produits, ça ne m'intéresse qu'à moitié.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

Répondre aux sondages oui. Aller participer à la co-créeation ça dépend de la fréquence, une fois par an, oui. Les sondages 2 à 3 fois par an.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Moi j'aime le plus le principe de location. Ce que j'aime le moins c'est la machine à laver connectée.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add
- * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

19. Mathilde, 28 years old, May 26th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1st theme: Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Mathilde, 28 ans, Conseil en économie publique

2: Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

1x/semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

La quantité d'eau qu'elle utilise, au prix quand même et avoir quelque chose qui dure dans le temps.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Elle vieille. Elle est efficace mais j'aimerais pouvoir programmer mes machines. Genre pouvoir la lancer quand l'électricité est pas chère, utiliser des programmes plus écologiques.

3: Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

Comme je n'ai jamais dû acheter de machine à laver, c'est difficile. Mais si je devais en acheter une, cela serait intéressant, le fait qu'on la réutilise si on part ou si on arrête l'abonnement, c'est vraiment bien.

Le service de location, je trouve ça bien, c'est clair que l'obsolescence programmée est présente. Le côté connecté, j'aime moins, je voudrais qu'il y ait une garantie sur la confidentialité des données. On en parle beaucoup en ce moment.

Le fait de la louer, c'est bien.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Ça serait la sécurité des données.

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Pas du tout important

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

➤ Que pensez-vous de ce service complémentaire?

Le fait qu'elle puisse me conseiller sur comment utiliser ma machine de la manière la plus efficace possible c'est cool. Si cela peut me permettre d'utiliser le moins d'énergie possible c'est super intéressant.

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

➤ Qu'en pensez-vous?

Oui. Si t'as le temps de le faire toi-même c'est une alternative très intéressante.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

➤ Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-créeer le produit avec le fabricant)?

La co-créeation cela m'intéresse. J'aime le fait de rencontrer le producteur, celui qui conçoit cette offre. Voir la création des produits.

Par contre, interagir avec les autres utilisateurs ne m'intéresse pas du tout. Être dans un groupe d'utilisateur je n'y participerai pas forcément. Je ne suis déjà pas fort dans les réseaux sociaux.

➤ Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Le service de location, L'application pour savoir quand lancer ma machine puis le savon écologique. Le moins de valeur c'est l'aspect collaboratif, être membre d'un groupe.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

20. Sylvaine, 46 years old, May 17th 2018, telephone interview

Bonjour,

Nous sommes Elise et Clarisse, nous sommes des étudiantes universitaires belges. Auriez-vous 5 minutes pour répondre à quelques questions sur vos habitudes de consommations concernant votre machine à laver?

Nous utiliserons vos réponses dans le cadre de notre mémoire.

1.Présentation de la personne

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Sylvaine Mignon, 46 ans, je peins

2. Habitudes et profil de consommation

Nous allons d'abord vous poser quelques questions concernant votre machine à laver et ensuite nous rentrerons plus profondément dans le sujet.

- Avez-vous une machine à laver chez vous?

Oui

- A quelle fréquence l'utilisez-vous?

Entre 2 et 3 fois par semaine

- Quels critères vous paraissent important lors de l'achat d'une nouvelle machine à laver?

Elle était déjà dans la maison, mais je ne l'aime pas du tout. Je n'ai jamais acheté de machine. Ici, la machine est prévue pour faire des grosses brassées et je n'aime pas du tout car cela abîme les vêtements.

Si je devais acheter une machine, je ferais attention à la taille du tambour, avoir un chargement frontal, les options d'essorage. Moi j'ai toujours été dans des locations et donc je n'ai jamais dû avoir en acheté une.

- Qu'aimez-vous à propos de votre machine à laver actuelle? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Je trouve qu'elle ne lave pas assez à des températures élevées. Enfin, elle n'offre pas la possibilité de laver à des températures élevées.

3. Nouvelle offre

Aujourd'hui les fabricants sont incités à construire des produits qui vont s'user et casser après un moment parce qu'ils veulent que les consommateurs leur rachètent plus de produits. Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un nouveau service! Il s'agit d'un abonnement mensuel qui vous donne accès à une machine à laver intégrée à une application. Nous vous garantissons les réparations gratuites et des innovations qui vous permettent de consommer moins d'énergie tout en vous donnant accès aux meilleurs programmes.

La machine à laver sera connectée à une application qui vous permettra de l'activer à distance, d'accéder à une plateforme de service après-vente 24h/7 avec des conseils personnels pour une meilleure utilisation de votre machine à laver (quel type de savons correspondent le mieux et en quelle quantité, quels sont les programmes les plus adaptés,...) et une possibilité d'interagir directement avec le fabricants et avec les autres utilisateurs.

A la place de payer un gros montant lors de l'achat de votre machine, vous paierez un montant moindre chaque mois, pour profiter du service. Cela veut dire que vous ne serez plus le propriétaire de la machine mais vous aurez accès à l'usage du bien.

Si vous n'êtes plus satisfait, vous pouvez mettre fin au contrat, avec un préavis de deux mois. Nous reprendrons alors l'équipement pour permettre à quelqu'un d'autre de l'utiliser. Ce système nous permet de lutter contre l'obsolescence programmée et d'intégrer le cycle de vie complet de la machine en réutilisant les matériaux.

- Que pensez-vous de cette offre?

En fait les arguments que tu as cités, c'est le truc que j'aurai évoqué si tu ne m'en avais pas parlé. L'obsolescence programmée, c'est un truc qui m'énerve et il y a cela dans beaucoup de secteur. Ça me choque au niveau environnemental et utilisateur. Je crois que cela coûte plus cher, mais faudrait faire des études. Car comme ça peut tomber en

panne plus vite, ils programment l'obsolescence. Donc pour cela, je serais pour la location

L'aspect connexion, je n'aime pas. Car je trouve qu'on est déjà beaucoup connectée et on ne connaît pas les effets que cela a, avec les ondes.

- (Combien seriez-vous prêts à payer?)
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de vous abonner?

Il ne faut pas que les options soient compliquées. Il faut que ce soit assez intuitif et bien expliqué

- A quel point est-ce important pour vous d'être le propriétaire de votre machine à laver?

Non. A partir du moment où tu peux avoir quand elle tombe en panne, un remplacement de la pièce rapide, c'est bon.

(Préférez-vous avoir une machine qui dure longtemps sans suivis ou une machine qui demande un suivi mais qui bénéficie des dernières innovations afin de maximiser son efficacité énergétique?)

L'application pourrait aussi vous permettre d'être informé du meilleur moment pour lancer votre machine en fonction du prix de l'électricité tout en mesurant la consommation d'eau et d'électricité de chaque lavage. De plus, l'application vous préviendra si une partie de votre machine doit être réparée ou remplacée.

- Que pensez-vous de ce service complémentaire?

De plus, nous pouvons également vous offrir en option, l'approvisionnement en savon écologique: à travers un partenariat durable, nous nous engageons à vous fournir différents savons écologiques adaptés à toutes les sortes de fibres et qui vous garantit un lavage propre et durable.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- Qu'en pensez-vous?

Je serais intéressée. Car c'est des trucs qui peuvent être lourd. Par exemple, ma sœur utilise des noix de lavage, c'est vraiment bien mais je ne les trouve pas ici. Ma sœur a des problèmes d'articulations donc elle doit faire attention quand elle porte des trucs, donc ça c'est vraiment bien car elle n'achète pas souvent et cela dure longtemps.

A travers l'application, vous serez aussi invité à co-créeer les nouveaux produits avec le fabricant pour être sûr qu'ils correspondent à vos besoins!

- Jusqu'à quel point aimeriez-vous prendre part au processus de production de votre machine à laver (de répondre à une enquête jusqu'à co-crée le produit avec le fabricant)?

Pas très loin. Je ne réponds pas aux enquêtes de satisfaction en général. Cela dépend très fort comment c'est traité. Car parfois t'as des enquêtes où il y a juste des questions simplistes, donc tu perds les commentaires. Pour juste une question de traitement des données on perd les commentaires des utilisateurs.

En plus je n'ai pas le temps.

- Notre offre est maintenant complète. Nous aimerions savoir, de tous les services proposés, quels sont ceux qui ont le plus de valeurs selon vous? Qu'est-ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos de cette offre?

Lutter contre l'obsolescence avec la location, numéro 1

Puis le savon en numéro 2. Pour le côté connecté je n'aime pas trop.

L'aspect collaboratif a le moins de valeur pour moi car je ne pense pas que beaucoup de personnes s'inscriront.

- Combien seriez-vous prêts à payer par mois pour accéder au service?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

20 FILIPINOS

1. Irwin, 33 years old, April 14th 2018, telephone interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

My name is Irwin Lopez. I am disaster and risk manager.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)
- What are the features that you value when buying a new washing machine?

The one I really value the most is having a dryer at the same time. Even if the one that I have now has no dryer. I like the feature that make your wash really short so I don't have to wait one hour for it to be ready.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

Oh yes. There is something that I really don't like. It is that when I close the door, I can't open it anymore... So if I forgot something, it is impossible for me to add it later.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users.

Instead of paying a big amount to buy your washing machine , you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service.

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

➤ What do you think about it ?

Would the price vary depending on how much I use the machine?

No the price would be fixed and you could use it as much as you want.

Having someone that is there to repair and help you with your washing machine is good. It would be also interesting for me to share my washing machine with someone because I don't use it often because I am alone.

It is a good service. The fact that you can start your washing machine when you are not there allows you to know when your washing will be ready to hang out your clothes. It is good because we can't let the clothes that are wet in the washing machine.

➤ What would restraint you from subscribing?

The costs.

➤ How important is it for you to be the owner of your washing machine?

It is not important for me. I like that someone else is in charge if it needs any repairs. We had the same thing before with printers in our office and I liked that.

➤ (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

➤ What do you think about this additional service?

As I consumer, I really like the alert thing. I really don't know anything about washing machine beyond the start button so I really like it because it is convenient.

The timing for me would more depend on my availability. It is a chore that I have to do so it would really depend on my availability. So for me the first thing with your consumption isn't really important. However, I really like the alert.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

I am definitely interested because the detergent is really harmful for the environment. Also it is important for me to be sure that the used-water goes into the right place and not directly in the river for example.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

It would be hard for me to really co-create the product because I think that you really have to know it, which is not my case. I would agree to answer to evaluation forms though.

If there is a case in which you could mix the washing machine with the dryer, that would be the best.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

The repair. It is really important for me to be convenient. I want it to ease my life because I don't have a lot of time.

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

I have to compute. I can't tell you like that. I would do the calculation with what I would spend by doing my machine usually and I would be ready to add a little bit.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

2. Bu Paras, 25 years old, April 24th 2018, face-to-face interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

Hi, I am Bu. I am 25 years old. I am a assistant project manager for a company where I do packaging.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Three times a week.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

Convenience. *Especially when washing it and drying it. I want a machine that is automatic with the drying possibility.*

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

I like everything, it is perfect because it also dries the clothes. It is half dry and I just hang it. It is all in one dryer and washing machine.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users. Instead of paying a big amount to buy your washing machine, you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service.

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it ?

I think that is a good idea, especially here in the Philippines. We are used to buy in really small quantities like shampoo sachet. We always buy small first because we don't want to invest. It would help them to pay every month instead of doing an investment. It is also good for them because the repair is free. It is also good for me because sometimes we usually have to wait for so long before it gets repaired.

- What would restraint you from subscribing?

Is the washing machine automatic with a dryer included?

- How important is it for you to be the owner of your washing machine?

Yes it is important for me because of the sanitary aspect.

- (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

That is nice. When a washing machine doesn't work we don't know what happened and we have to wait for so long. I like the fact that I would receive a notification. Same thing for the alarm of when to launch your laundry, I would use it also, it is very useful.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

That's amazing. I love using organic product and if it can be eco-efficient it is even better. I like that.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

For me, I prefer only the evaluation form and I am not ready to take part into the production process.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

For me, as before we used to wash it by hand, I like the automatic aspect. For me the most important is convenience, I want it to ease my life. I like to receive an alert and that there is someone to repair 24/7. I also like that it is environmentally friendly.

➤ How much would you be ready to pay per month to access those services?

Maybe I would be ready to pay more every month to avail that service.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

3. Hexel Cadid, 30 years old, April 24th 2018, face-to-face interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

I am Hexed Cadid, from pasig city. I want to be an entrepreneur, so I am saving to execute my plans. I am 30 years old and I have one kid.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

➤ Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Every other day.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

It should be automatic. It should have all the features for my clothes to be clean. So far, I am paying attention at quality first.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

It should wash cleaner. What if have for the moment isn't washing properly. It is just moving the clothes but not massage them. I want something different, maybe something in the middle that massage the clothes to wash them better. But I don't know if it is possible or if it will damage them.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users. Instead of paying a big amount to buy your washing machine , you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service.

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it ?

I will subscribe. As long as it is superior quality. Quality of the machine but quality of the wash itself.

I really love that. If it is the feature of your program, I would subscribe. I would launch my machine from far away so i can launch it just before I go back home and then I can hang out the clothes. It is good especially if you are busy.

- What would restraint you from subscribing?

The price maybe. If it is higher than what I pay for the moment. It is ok to pay a little bit more but not too much. Like for example 5 to 10% more.

- How important is it for you to be the owner of your washing machine?

It is ok for me not to be the owner of the machine because if I have a problem, I am not the one in charge of it, so it is good.

- (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

It is better. I would be interested in knowing the level of consumption and water of each load.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

Yes. As long as the product is not expensive. It is ok for me to change, I am already often changing my soap.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

Maybe on the design. I would be interested to help for that.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

I like the free repair 24h/7. It is more convenient for me and it ease my life. But you didn't mention, how are we going to get the product?

We will deliver it to your house.

If you deliver it I like that.

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add?

I would definitely subscribe!

- * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

4. Rodavil, 31 years old, April 23th 2018, face-to-face interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

I am Rodavil, I am 31 years old, still single and I work at the social welfare development service.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Every week.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

Quality. I also want it to be user friendly. I also would like that it doesn't consume a lot of water. I also want it to be automatic, just press one button and then it is finish.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

My machine takes too much time, I would like to shorten the cycle.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users.

Instead of paying a big amount to buy your washing machine , you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service .

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

➤ What do you think about it ?

It is a good idea. I already saw printers doing like that and it is really good. You don't need to worry about maintenance so it is one thing that you can be less worried about. Also the manufacturer needs to be responsible for the malfunctioning so they need to build strong products which is good.

This would be amazing. Just considering that application, you could be watching TV and you know that you can launch your laundry like that. Regarding the community, I would use it to exchange some advices regarding the saving of water and electricity but not for the rest. I also like the fact that we have access to help 24/7.

➤ What would restraint you from subscribing?

Maybe it the monthly payment. If it is more expensive than buying a washing machine. Also if it is too water and electricity consuming, it doesn't interests me.

➤ How important is it for you to be the owner of your washing machine?

Not really. If someone takes care of the maintenance, I don't need to own it.

➤ (How much would you be ready to pay?)

I would make the computation. I would be ready to pay a little more if the quality is better.

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

➤ What do you think about this additional service?

This is a good option also. The good thing about that one is that you can manage your laundry differently if you have access to that information. It is important for me to be aware of my consumption.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

That's good. Now, I am very conscious about the protection of the environment. That would be a good start to act in my own little way.

If you provide eco-soap, you have to be sure that the wash is as efficient as before and then no problem for me to change.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

It comes with the skills. I would participate to the surveys and if I have the skills I would be ready to help more.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

For me, the offer as a whole is very nice. Particularly, being an application. I like the innovation part of it. If you are environmentalist, the soap that is friendly is also a good thing.

I really hope it will be implemented because it is a very good idea.

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

I don't know... I would be ready to pay an additional 5 to 10% from what I spend for the moment.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add
- * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time.

5. Alma, 30 years old, April 24th 2018, face-to-face interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

My name is Alma, I am 30 years old, I am from Manila. I am currently working for a NGO that focuses on youth empowerment and community development.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Two to three times a week

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

I like when it is automatic, quality and price are also important.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

When I use it, I notice sometimes the clothes are not really clean after I used it.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users.

Instead of paying a big amount to buy your washing machine, you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service.

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it ?

Good. *It is durable.* But *it is gonna be costly for the manufacturer.*

I like that. I can ask my brother to put the clothes in the washing machine and I could start it whenever I want. I like the application but I don't think I would exchange with the other users. I would only talk with the manufacturer.

- What would restraint you from subscribing?
- How important is it for you to be the owner of your washing machine?

It is not really important for me.

- (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

Good. It is good. I would use the application for that.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

Good. But it doesn't matter for me.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

Ok yes. Why not answering to evaluation forms.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

The more important for me is that it doesn't consume too much energy.

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

I don't know... *Maybe I would be ready to pay 5% more to access that service.*

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time.

6. Hazel, 25 years old, April 26th 2018, face-to-face interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

Hi I am Hazel, I am a sale manager in a hotel.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Once a week

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

The dryer. I like the washing machine that does everything for you. They wash it for you and dry it for you so that your clothes are ready to wear.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

The noise because it is too noisy and also the size.. My machine is too big.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users. Instead of paying a big amount to buy your washing machine, you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service.

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

➤ What do you think about it ?

It is like the printer. I think it is a good concept but it depends on the family. It is very convenient because it is a long-term approach. You don't have to go to the shop anymore because someone is taking care of the washing machine for you.

I like that a lot. I like the community aspect that will be created but I also like that innovative aspect. I like that you can launch your laundry even if you are not home.

➤ What would restraint you from subscribing?

As Filipino, we are really price sensitive so it would depend on the price per month.

➤ How important is it for you to be the owner of your washing machine?

It is not that important for me.

➤ (How much would you be ready to pay?)

Maybe I would be ready to pay 10% more than what I pay actually for my washing machine.

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

That's great! Amazing technology. I think it will really be helpful especially for the people that are really busy with their work or their business. I like both parts, the one about consumption but also the one that warns you if something needs to be repaired.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

That is good for the environment. At the same time, it is ok for me to change the soap that I use for the moment.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

I would like to answer survey and maybe more if my schedule allows me to. I would be glad to help.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

The more valuable for me would be the one that tells me the consumption of electricity of water. There is nothing that I don't like about the offer.

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add
- * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time.

7. Marie, 24 years old, April 23th 2018, face-to-face interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

I am Marie Isabel Linatoc, I am 24 years old and I work in the marketing field.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes, we have two. We have a normal one and another that is automatic with the instant drying already.

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Every two days.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

The instant drying, the fact that it is already dry and you don't have to hang out in the sun anymore.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

I guess the time because sometimes I only have 3 clothes and I have to make a washing machine that lasts at least 30 minutes.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users.

Instead of paying a big amount to buy your washing machine, you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service.

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it ?

If it doesn't affect the quality of the product, then I like it. It is a new approach. I like that someone else will take some responsibility for my washing machine. I like it if it is convenient.

It is like building a small community for the users already and it helps a lot. It is about collaboration. I like the interactive platform.

- What would restraint you from subscribing?
- How important is it for you to be the owner of your washing machine?

No, it is not important for me. I just want to be able to use it whenever I want.

- (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each

load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

It is like because I usually don't know what is broken or what I need to repair.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

It is nice. It is really good for the environment movement but it depends on the price. The soap that we use for the automatic washing machine is already quite expensive. People don't buy ecological things because it is too expensive so you have to think about that.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

I would start with evaluation form and then I would think about the rest later.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

I like that you take responsibility for innovating and repairing the machine. We are co-owners of the washing machine as well and I am the one controlling the contract as long as I notify you before. I like that you are building a community, I like also the environmental aspect and the fact that you notify if there is one part that needs to be repaired. Plus, the fact that the repair is free.

The concept of co-ownership for me is good because I am young but I am thinking that older generation that have more money would just think that they can buy one by themselves.

For me, I like the concept because it is really convenient.

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

I would be ready to pay maybe an additional 10% per month to access the service but right now with my financial capacity, I am not ready yet.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

8. Mia, 77 years old, April 30th 2018, face-to-face interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

I am Mia, I am retired, I am 77 years old.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Once a week. All the white together and then the blue and dark together.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

I can't tell. It has been really long time that I used this one. I even brought it from the US with me when I moved.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

I like that it is still working. There is a good quality. There is nothing to be improved as we got it a long long time ago.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users. Instead of paying a big amount to buy your washing machine, you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service.

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it ?

I am not interested at all. I don't understand why I should subscribe to something else because my washing machine is perfect.

- What would restraint you from subscribing?
- How important is it for you to be the owner of your washing machine?
- (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?
- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?
- How much would you be ready to pay per month to access those services?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add?
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

9. Joy, 54 years old, April 30th 2018, face-to-face interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

I am Joy. I used to work, I had a small business in the public market but now, my husband is working and I am relegated to housewife.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes, a Whirlpool.

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Every other day.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

The fact that it is automatic. I have something that does everything, it washes it and dries it.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry. Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users.

Instead of paying a big amount to buy your washing machine , you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service .

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it ?

I am not sure that I like that idea. For me I don't need that.

- What would restraint you from subscribing?

Maybe it will be expensive to use it. How is it working for the payment?

Monthly.

I am worried because a company would not introduce that kind of offer if they don't earn more from it than what they were earning before.

The idea is different, by producing machine that lasts longer, the manufacturer will produce less machine and will be able to reduce his costs.

Ah ok. That is a nice idea but I am not sure. I think I don't want that, thank you.

- How important is it for you to be the owner of your washing machine?
- (How much would you be ready to pay?)

I would make the computation. I would be ready to pay a little more if the quality is better.

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?
- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?
- How much would you be ready to pay per month to access those services?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

10. Odeon, 36 years old, April 30th 2018, face-to-face interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

My name is Odeon Magbanua, I am 36 years old. I am currently working for a company.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Once a week.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

*Usually I look for a machine that would **last for long, something that is durable**. Because I experienced a lot in the past that everytime I bought a washing machine, it lasted only 3 or 4 years. Now, I make sure that **even if it is expensive, it is durable**.*

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users.

Instead of paying a big amount to buy your washing machine , you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service .

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it ?

I think this is a great idea. I would definitely use that!

- What would restraint you from subscribing?
- How important is it for you to be the owner of your washing machine?

Yes, but for me the problem is space so if I can put my washing machine outside of my apartment or share it, then I could save a lot of space. At the same time, I don't have to think about repairing it and everything. I would like if it is not in my house.

- (How much would you be ready to pay?)

I would make the computation. I would be ready to pay a little more if the quality is better.

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

That is also a great idea. I would like that.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

Yes, I would be interested, for me it is important that it is ecological.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

Just answering an evaluation form. I would be good with that.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

I like the fact that we can share it with others. I also like the fact that you can measure your energy consumption because I could save money and pay attention about the environment at the same time.

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

I would be ready to pay 3000P per month.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

11. Wincel, 26 years old, April 30th 2018, face-to-face interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

I am Wincel Ong, I am 26 years old.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Twice a week, usually every wednesday and sunday.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

I think the brand and the usability.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

I would like better an automatic washing machine but I am afraid that it would be too water consuming. I would like something that save more water. I would like something that is not too expensive though.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users.

Instead of paying a big amount to buy your washing machine , you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service .

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

➤ What do you think about it ?

For me everything depends on the price. I feel like if it is a monthly subscription, the risk is that we will finally pay more. The repair is good but it is not all the time that we need to repair washing machine. I think that is my biggest point, I hope it will not be too expensive.

I think it is possible. We can try that. I think the fact that you recommend to the other is nice but it has to be cost efficient and really working. It will take a long time to explain to the people how the app works because it is new. You will have to teach people. A lot of people here have house helper, what are they gonna do? Because they are usually the ones that take care of your clothes.

➤ What would restraint you from subscribing?

I think the people would rather have their own unit at home because it is a lot cheaper on the long run.

➤ How important is it for you to be the owner of your washing machine?

Definitely.

➤ (How much would you be ready to pay?)

I would make the computation. I would be ready to pay a little more if the quality is better.

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

➤ What do you think about this additional service?

Good idea. I would use that.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

Definitely, if it is cheap. It is good that people are doing that to save waste. I think it would really work if you find the right product because people now are more into organic.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

Probably evaluation and product testing, yes.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

Probably the eco-soap. The washing machine would take a long time before being implemented but the eco-soap is good and easy. You can keep the washing machine only for people that don't have time

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

12. Bem, 50 years old, April 25th 2018, telephone interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

Hello, right now I am working in a IT company. I am a technical person. Since I graduated from college, I have been in the corporate world.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

On normal weeks, I use it on the weekends.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

That it is automatic. Recently I bought a new one and now I just put my clothes inside and it does everything automatically. Our family is very energetic so usually when we are home we want to sleep, regenerate and spend time with each other. I want my washing machine to help me and to be convenient. I also want it to be worth my money.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

My actual washing machine consume too much water.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app

that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users.

Instead of paying a big amount to buy your washing machine , you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service .

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it ?

I think that would be very beneficial, especially if the person is working. For me, it would be nice. It depends on the needs of the person that is using the washing machine.

For me, anything about innovation is worth trying.

I like the idea. When is it going to be launch?

It is very flexible. I also like the community part, it is good to share how do you do it and stuff with others.

- What would restraint you from subscribing?
- How important is it for you to be the owner of your washing machine?

No. I just want it to meet my needs.

- (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

I think that is very value-added service. I like the alert and the thing with consumption because we could lower the cost and we can forecast the costs also.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.
(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

That is a good option. I would like to try so I can compare with what I am using now.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

I think I would be good in coming at the conceptualization stage.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

I think the availability of the app to help you decide and the support that it brings you. What you could add is a demo.

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

It is like paying for a internet service, this is how I look at it. It is also a basic need.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

13. Nathalie, 27 years old, April 25th 2018, telephone interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

I am Nathalie, currently working in a distribution company. I live with my parents, we are 6 people in the household.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes. We have 5 washing machines because my mum is really into washing clothes.

- (How often do you use your washing machine at home ?)

At least 3 times a week.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

*I think number one, **the capacity**, the number of kg that it can wash because my brother and my dad are big men so we have a lot of laundry to wash. Second, **saving consumption**, like efficient consumption because we use the machine so much, it is important. We have noticed that one of the machine is more energy efficient than the others and that is a plus.*

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

Maybe the sound. We are using still an old one because it is the one that has the bigger capacity but it tends to be noisy. It is like it is noisy and then quiet down and then noisy again.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users. Instead of paying a big amount to buy your washing machine, you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service.

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

➤ What do you think about it ?

It is like a washing machine for rent? Like photocopy machine with the pay-per-use.

Clarisse: Yes, but in this case, you pay a fixed amount per month and it doesn't depend on how much you use your washing machine.

I think that is a good option depending on the price. If you offer this in the market, we will have to compute the life cycle of a washing machine. My mum would take the price of the washing machine and divide it by 3 years (36 months) and that would be her budget. If your price is lower than what she pays, she might consider your offer. The fact that is free repair is an upside on your hand because we don't have to care about repair and it is usually the problem in the household. If the price is right, we might consider that offer. Maybe I would be ready to pay a 10% increase, but more than that, I don't think so. It is good because for now, filipinos can't track their consumption of water and electricity. If you can offer that, and they can see their level of consumption with your unit, then they might shift to a washing machine for rent. For the community, if we find it more effective, then definitely we will share it with our friends.

- What would restraint you from subscribing?
- How important is it for you to be the owner of your washing machine?

For me personally no. For my mum, maybe.

- (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

I think it is good because efficiency is really a plus in any purchase and even more in technology stuff. When you say that we can easily contact the repairman or update the status of the machine, then it is good. The problem for the moment is that it is really hard to find a repairman. For example, if our machine gets broken, it will take us a couple of days before it gets repaired and our laundry load will be like mountains already.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

I think that is good because we are really sensitive to the product that we use because my brother is allergic to most of available detergent in the market.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

Answering evaluation forms no problem... Co-create, I think that is ok, no problem also.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

I think the one about the efficiency of water and electricity, that is good. And the service for repair

What could be improved is that I don't have a price. But anything else is ok.

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

14. Marla, 24 years old, April 25th 2018, telephone interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

My name is Marla, I am 24 years old and I am currently working as a marketing executive for an environmental health company.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Honestly my mom prefers to handwash everything instead of going through washing machine. We use it twice a month only because we use it for the towels or for the clothes that are heavier to wash by hands. One time, something electric broke on our washing machine so then we were going to the laundry shop.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

One is having a dispenser. The second one is the dryer. But I think that now it is usually going together so it is ok.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

It is very noisy and most of the washing machine they don't reproduce the same smell than when it is washed by hands. Usually by the smell you can say that it wasn't drained well. Also, with the washing machine, most of the white clothes still have dirty spots, maybe because of the pressure. I don't know.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users.

Instead of paying a big amount to buy your washing machine , you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service .

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it ?

*That is good but : **How much is the price**? If that would be an offer available, I would maybe subscribe.*

*That is really good. Especially for us millenials, **as we always want more innovations.** **We want also things to be fast and we don't want to wait** so it would be really good. A lot of millennials would be happy to use it.*

*I would be also interested **about the community and exchanging with the others.***

- What would restraint you from subscribing?
- How important is it for you to be the owner of your washing machine?

No. As we are already sharing it with the family, it doesn't matter to me. I prefer to handwash my clothes though because the smell is better with the conditioner. Also, when I was a kid, I got some allergies from it so I pay attention to that.

- (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

Yes sure, that is great, I would use it.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

I like that part because I don't want to use detergent that are harmful for your skin. If you do that, you will have a new market too.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

I would like to answer surveys. If in the future I spend more time doing the laundry, then I would like to participate to have a product that meets my needs but for the moment, it good to answer surveys.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

I value the ability to co-create the product with the producer. Usually the products are already made but that possibility is what will keep the company on the market. I am interested in all the different parts though.

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

I would be ready to pay additional money for that service. Usually it is like 25pesos for one kilo in the laundry shop so I would be ready to pay 900 to 1000pesos per month.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

15. Micah, 23 years old, April 26th 2018, telephone interview

Hello,
We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

I am micah, I am 23 years old, studying entrepreneurship.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Yes, 2 to 3 times a week.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

The most important for me is that I want the dryer to be integrated. First, I look at the features and then I look at the physical aspect and I like better the ones in plastic than the ones metal. Also, as we encountered some problems with our washing machine, the warranty is important. The fact that we have access to an after-sale service.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

Our washing machine has problem with little clothes, like the socks, they tend to be stuck in the draining system. I think that could be improved.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services.

You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users. Instead of paying a big amount to buy your washing machine , you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service .

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

➤ What do you think about it ?

I really like the idea that you are trying to solve the problem of planned obsolescence. If my family isn't happy with the washing, then we can just end the contract and I like that.

My family and I are really busy and I like that because it would help us. It is also important for me to communicate with the others users.

➤ What would restraint you from subscribing?

I would have to see the implementation before subscribing maybe.

➤ How important is it for you to be the owner of your washing machine?

No, I don't care, I just want to be able to wash my clothes easily.

➤ (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

➤ What do you think about this additional service?

That is very high technology. I think it would really be good for us, Filipino, because we always try to reduce the costs and that would be a good idea.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

Well, I really like that. I think about what happened with the soap that is released in the nature. I like your product because it would be easily accessible for us and at the same time, I am guilt-free.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

Yes, I would answer to evaluation but I would also like to test products. I think it is really important that the producer gets the opinion of the consumers because in the end, the product will be used by the consumers.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

Only one? There is a lot of things that I like about your offer. I really like the fact that I can access the washing machine through the app even when I am not home because I would save a lot of time.

Second, I really like the eco-soap. I really love everything though.

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

Maybe I am willing up to 10 to 20% more than what I pay for the moment.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

16. Emelyn, 39 years old, April 27th 2018, telephone interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

My name is Emelyn, I am 39 years old. At the moment, I am monitoring two projects related to a library.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Usually once every two weeks for me and my partner.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

Number one, the capacity. I don't wash my clothes everyday so I want a big capacity. Of course the features like you can program it for that time, also the amount of water that you put into it and then the dryer of course.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

At the moment, you can program it for how many minutes and how much time you want to it to last. The problem is you can't change the program once it started. I wish I could reprogram it even if it is already working.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services.

You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users.

Instead of paying a big amount to buy your washing machine, you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service.

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

➤ What do you think about it ?

I like it. I would try it of course. I think I have heard about that and it can work. It is good especially if you go around places because if you are moving often, you can rent you appliances and it is really useful! Yes!!

I like that. I am not often home, so it is good for me to activate it when I am not home. It is good also to share with other users because it is like that that we can make a better use of the machine.

➤ What would restraint you from subscribing?

➤ How important is it for you to be the owner of your washing machine?

It depends. If you are going around places like me, it is really good not to have our own but to be able to rent. It is very convenient.

➤ (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any repair or a washing machine that could be repaired more often and benefit of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

➤ What do you think about this additional service?

Waouuuw. That is great! I am not a technical person and I can't even fix anything by myself so that would be really great. Also, for me, it is really important to save water and electricity so the feature about consumption is also important. I would like also if the water can be rain water and my electricity can be solar. That would be amazing, no? I like to have the information so I can monitor it.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

➤ What do you think about it?

That is great. In the moment, I am using Human Nature products. I wish that all detergent could be 100% natural while having different ones for different type of fabrics.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

➤ To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

It is great that they would allow consumers and users of the washing machine to express their ideas and suggestions. For me, I would love to take part in the whole process.

➤ Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

Number 1: the eco-soap would be eco-friendly. Second, the monitoring of electricity and the same time that the machine is saving electricity and water, that is the most important for me.

*For improvement, I love the idea of having an app but **I usually don't have internet.** So it would be hard for me to use the app so much. But I still think that it is really really great.*

Now that I imagine it, I really want to have one! Are you gonna commercialize it?

➤ How much would you be ready to pay per month to access those services?

I think I would be ready to pay 5% more than what I pay for the moment.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add
- * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,

17. Angela, 22 years old, April 27th 2018, telephone interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

I am Angela, I am 22 years old and I work as a graphic design.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes, we bought it recently

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Every three days. Two to three times a week.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

For me, I bought it with my mom. Our main concern was the capacity of the machine, so the number of kilos that it can take on one load. We also prefer digital machine for convenience.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

The one we use right now is convenient and we like it.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry. Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users. Instead of paying a big amount to buy your washing machine , you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service .

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it ?

I like the idea that we reuse the machine because for now we don't do anything with the broken washing machine.

It is an innovative idea. I like the fact that you can communicate with the others. Maybe you are alone and you don't know the best way to use your washing machine.

- What would restraint you from subscribing?
- How important is it for you to be the owner of your washing machine?

I long as I can use it without any problem, it doesn't matter for me.

- (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

That is really good. I would use the fact that I can measure the consumption of water and electricity, and also the repair alert.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

I would like that but I know that my family already has soap that they use and I don't know if they would like to change.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

Yes, if my opinion is considered then yes. It is ok for me to answer evaluation form but I wouldn't go co-create the product.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

I like the fact that it is innovative, very convenient and customer centered.

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

If it is better than the existing one. I would be ready to pay a little bit more.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time,

18. Aloysius, 52 years old, May 2^{sd} 2018, telephone interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

I am 52, I am a businessman and I have been in business for the past 23 years.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Every day.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

I want it to be **user-friendly**.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

The availability of spare-parts to repair the machine. The physical features of the machine to be able to repair more easily.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users. Instead of paying a big amount to buy your washing machine , you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service .

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it ?

Great. I hope you will do it. Very great. It is very important for me. I **would talk to other users to exchange advices.**

- What would restraint you from subscribing?

*The investment, **the price.** If it is affordable and reasonable, it is ok.*

- How important is it for you to be the owner of your washing machine?

*It is important for me because I use it everyday. But **if I have the same service, it is also ok.***

- (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

*That will **minimize my costs.** I like that. I would be very profitable and competitive with this (for my business).*

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

*Yes, that is great. I hope you can sustain my demand and **offer technical support with this.***

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

Yes, I would answer evaluation form to help the producer. I don't know if I can really co-create the product with him though.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

*I like the fact that it gives more information to help us monitoring and adapting the use of the washing machine. I also like the eco-soap.
I don't see any improvements needed, I like everything.*

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

For my point of view, I don't think I am ready to pay more to avail that service.

End of the interview

- * Sum-up key ideas
 - * Do they have anything to add
 - * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.
- Thank you already for your time

19. Cyrille, 21 years old, May 2^{sd} 2018, telephone interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

I am Cyrille, I am a student and I live in a family of 5 siblings.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Once a week for me.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

How many kilos it can wash per load.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

It is not flexible. You can't customize what programs you want to do.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users. Instead of paying a big amount to buy your washing machine, you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service.

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

- What do you think about it ?

That sounds great. It is what most people in Manila want. It is a good way to be sustainable with your washing machine. The remote control is not necessarily needed because you need to put your clothes inside the machine anyway. But I like the other function with the help and the possibility to exchange.

- What would restraint you from subscribing?

I don't see anything.

- How important is it for you to be the owner of your washing machine?

It is not important. The important thing is that I have access to a washing machine.

- (How much would you be ready to pay?)

I would make the computation. I would be ready to pay a little more if the quality is better.

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any reparation or a washing machine that could be repaired more often and beneficiate of latest updates in order to maximise his eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine need to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

That is good. I would measure my level of consumption. I like also the alert.

Moreover, we could offer you as an option the furniture of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that insure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mixed of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

Yes. That is good. It is ok for me to change the soap that I have now.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

I am not so much interested in co-creating the product with the producer.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

I think the energy consumption.

I don't know how you could improve

- How much would you be ready to pay per month to access those services?

I would say like 800 Pesos

End of the interview

- * Sum-up key ideas
- * Do they have anything to add
- * The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time.

20. Christine, 35 years old, May 20th 2018, face-to-face interview

Hello,

We are Elise and Clarisse, we are university students from Belgium. Would you have 5 minutes for us to answer to some questions about your consumption habits regarding your washing machine?

We will use your answers for our thesis.

1st theme: Presentation of the interviewee

Could you introduce yourself in a few words?

I am Christine Reyes, I live in Laguna. I am 35 years old and I am a teacher. In my household, I live with my parents and a few of our helpers. My sister also sometimes go to our place.

2: Habits and consumption profile

We will ask you some short little questions regarding your washing machine before really going into the subject.

Courte + user friendly vous pouvez répondre oui non

- Do you have a washing machine at home ?

Yes

- (How often do you use your washing machine at home ?)

Our household is quite big and my mom wants washing to be done every other day. We wash clothes, bed sheets etc. We also wash the clothes of my sister that lives in Manila.

- What are the features that you value when buying a new washing machine?

The durability and the capacity because we have a big household. The spinning part is also important, it has to have a dryer.

- (What do you like and dislike about your washing machine and what could be improved?)

In our washing machine, sometimes it makes wholes in really thin cotton clothes. I read on google that it is because the spinning is too fast, then it socks the clothes. Also, we recently buy a new washing machine because every 3 or 4 years we change washing machine because it easily gets broken. My mum doesn't rely on repairs. They would always tell you expensive prices just to repair one piece so my mum would always rather buy a new one because in the long run it will be cheaper. That is what she thinks but I think differently.

3: New offer

Today the manufacturers have an incentive to build products that will not last because they want customers to buy more products. To fight against this, we propose you a new service! It consists in a monthly subscription for a washing machine integrated to an app that provides you free repair and innovation updates to be sure that you consume less energy while having access to the best programs.

At the core, your washing machine will be connected through an app meaning that you can activate it remotely and choose the best programs for your laundry.

Moreover, through the app, you will have access to several and complementary services. You can have access to a platform dedicated to help our customers 24h/7 with personal advices on how to use your washing machine (type of soap and quantity, adapted program,...) and a possibility to exchange directly with the producer or other users.

Instead of paying a big amount to buy your washing machine , you will pay a little amount monthly for a new service meaning that you will never be the owner of the product but you will pay for the use of a service .

If you are not satisfied anymore, you can end the contract anytime, with a two-month period of notice. We would then take back the equipment to allow someone else to use. This system allows us to fight against planned obsolescence while integrating the whole life cycle of the machine and reusing all the materials!

➤ What do you think about it ?

I think it is very interesting. It is quite sustainable especially if the company uses materials that are durable. Because I saw that the washing machine that we have are usually made of plastic and it is not durable. If your company would use more sustainable materials, it would be nice. If I was the head of the household, I would like to avail it.

It depends the price. I know for other people, for example for my mom, the problem is ownership and who is responsible if something happens?

Clarisse: The company provides free repair and would take care of the responsibility.

Ok, another concern is: "where is the person that will repair? Would you have also people available in the province?". Because usually when we ask for a technician to come, it takes a long time because they need to come from Manila and they will schedule it only when other people in the province also ask for their service.

Clarisse: Yes the goal is to have repair accessible for everyone, even in the provinces.

Ok, good. Another concern is... Would you have something adapted for water processing? Because the water from the wash is dirty and we don't want it to go directly back to the environment.

Clarisse: The goal is to provide a service that wouldn't be harmful for the environment.

Ok... I also want something that is good in term of energy consumption. It is nice. It is well thought of. I like the part where in you can ask for advices on how to take care of the clothes. The mobile app is quite interesting because you can access it even if you are outside of the house. The problem is where I live right now, internet is not accessible. If it is just within the house, I can do it.

- What would restraint you from subscribing?
- How important is it for you to be the owner of your washing machine?

For me it is ok not to be the total owner of the washing machine.

- (How much would you be ready to pay?)

(Do you think it's better to have a washing machine that last 15 years without any repair or a washing machine that could be repaired more often and benefit of latest updates in order to maximise its eco-efficiency?)

The app could also keep you informed of the best time to launch your laundry regarding the smart grid system while measuring the consumption of water and electricity of each load. In addition, the app could alert you if some part of your machine needs to be repaired or replaced.

- What do you think about this additional service?

It is so high tech. I believe that kind of technology is possible so why not? Why not use it now? If it is available. For me it is important to know how much electricity you have been using, also for the water consumption so we don't waste water. In the past, we had washing machines that weren't really efficient and we lost a lot of water.

Moreover, we could offer you as an option the formula of eco-soap : Through a sustainable partnership, we would commit ourselves to provide you different eco efficient detergent adapted to every kind of fibers and that ensure a clean sustainable wash.

(In order to provide eco efficient detergent adapted to every kind of fibers : efficient = with less you have the same effect, ecologic= the mix of used water and soap don't produce damage for environment)

- What do you think about it?

That is good because you don't just only provide the equipment but also what is needed for the wash. Being mindful of the eco-part of the conditioner or the detergent is also good. I like that.

Through the app you would also be invited to co-create new products with the producer to be sure that they are designed to meet your needs!

- To which extent would you like to take part in the production process of your household appliance, from answering to evaluation forms to co-create the product with the producer?

Co-creating is nice because you can design the product according to your needs. If we get to choose what kind of feature we have, that could be a good thing. It is good if we have an evaluation form every month to ask how is the service because we get to monitor.

- Our offer is complete now, we would like to know about all the services that we told you about, what are the features/services that you value the most in that offer? What do you like and what do you dislike about that offer ?

The part that it is using technology. It is being mindful of energy resources and there is help and feedback both to the users and the manufacturer and the company and other users.

It also provides the detergent. But among all, what I like the most is the accessibility, you mention the app right? You can monitor knowing when the machine needs repair. If you need help you can ask somebody about it and that person can help you to fix it.

Maybe the financial part is something I would have in mind... How much would it be?

➤ How much would you be ready to pay per month to access those services?

If the regular washing machine we bought it for 12000, but the thing is that it is ours and we will use it for 3 years, so I would divide by the number of month. If we are going to rent from your company, it is ok for me to be a bit more expensive because aside from the machine itself, you are also offering other services. It is a premium, it is an added value. Even if it is a bit more expensive, I would avail it because of the additional services that you are offering.

End of the interview

* Sum-up key ideas

* Do they have anything to add

* The interview will only be used for our thesis but if you prefer to stay anonym, we could also make sure that your name doesn't appear.

Thank you already for your time,