

# **ANNEXES**

## LISTE DES ANNEXES (NÉCESSAIRES À LA COMPRÉHENSION)

<b>ANNEXES</b> .....	<b>1</b>
<b>ANNEXE I : GUIDE D'ENTRETIEN</b> .....	<b>4</b>
<b>ANNEXE II : TABLEAUX DES EFFECTIFS ET FRÉQUENCES OBSERVÉES</b>	<b>6</b>
<b>ANNEXE III : NUAGES DE MOTS RÉALISÉS PAR LE LOGICIEL NVIVO</b>	<b>9</b>
<b>ANNEXE IV : QUESTIONNAIRE</b> .....	<b>10</b>
<b>ANNEXE V : RETRANSCRIPTIONS DES ENTRETIENS MENÉS</b> ...	<b>19</b>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 1 – 21 ANS</i> .....	<i>19</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 2 – 22 ANS</i> .....	<i>23</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 3 – 28 ANS</i> .....	<i>27</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 4 – 42ANS</i> .....	<i>32</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 5 – 44ANS</i> .....	<i>36</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 6 – 45ANS</i> .....	<i>39</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 7 – 23 ANS</i> .....	<i>43</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 8 – 22 ANS</i> .....	<i>47</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 9 – 22 ANS</i> .....	<i>52</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 10 – 42 ANS</i> .....	<i>56</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 11 – 42 ANS</i> .....	<i>60</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 12 – 30 ANS</i> .....	<i>63</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 13 – 45 ANS</i> .....	<i>67</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 14 – 41ANS</i> .....	<i>70</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 15 –40 ANS</i> .....	<i>74</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 16 – 24 ANS</i> .....	<i>78</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 17 – 45 ANS</i> .....	<i>82</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 18 – 24 ANS</i> .....	<i>86</i>

<i>ENTRETIEN PERSONNE 19 – 23ANS</i> .....	<i>91</i>
<i>ENTRETIEN PERSONNE 20 – 31 ANS</i> .....	<i>96</i>

## **ANNEXES SUR CD**

ANNEXE VI. RÉSULTATS GLOBAUX DE L'ÉTUDE POUR TOUTES LES QUESTIONS  
(EXCEL)

ANNEXE VII. FICHIERS EXCEL (QUESTION 5)

ANNEXE VIII PROJET D'IMMERSION

# Annexe I : Guide d'entretien

## **Thème 1 : Attitude envers les produits cosmétiques (produits soins visages/corps/cheveux, maquillage)**

- Selon vous, qu'est-ce-qu'un produit cosmétique ? Qu'est-ce-qui rentre et ne rentre pas dans cette catégorie ? *(Par exemple, pour vous un produit cosmétique ça s'arrête seulement au maquillage ou d'autres produits également ?)*

*(Précision : Dans cet entretien, on considèrera comme produits cosmétiques le maquillage, les soins visages/corps/cheveux)*

- Racontez-moi sur une journée les produits cosmétiques que vous utilisez de manière quotidienne ?
- Maintenant, nous allons parler des marques de produits cosmétiques. Quelles sont celles que vous connaissez ? Que vous aimez ?
- Classez ces marques dans différents groupes : Aimée/Pas aimée/Pas d'avis.

*Liste des marques : Nivea, Kiko, Lush, Mac, Rituals, L'Occitane, Yves Rocher, L'Oréal, Clinique, Maybellines, Bourgeois, La-Roche-Posay. (Disposition de petites fiches avec les marques pour plus de visuel)*

## **Thème 2 : Critères de choix/ attentes par rapport à la marque de produits cosmétiques**

- Quels sont les critères importants selon vous lorsque vous choisissez un produit cosmétique ? Quelles sont vos attentes principales envers une marque de produits cosmétiques ?

## **Thème 3 : Budget**

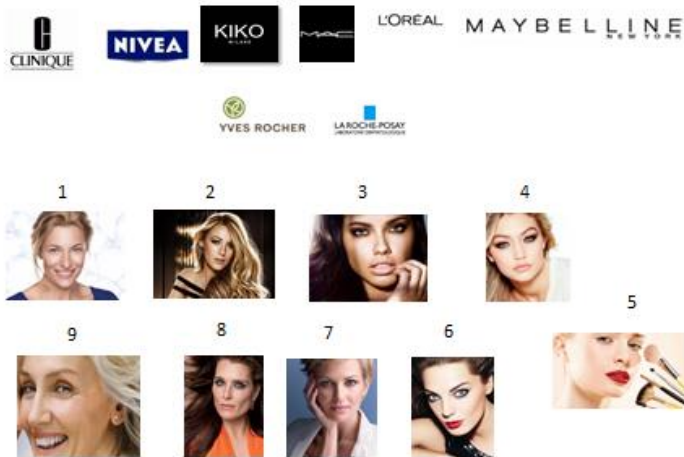
- Parlez-moi du budget maximal que vous pourriez consacrer à l'achat d'une trousse complète make up, de soins visages, de soins corps, de soin cheveux. (Par année)
- Êtes-vous sensibles aux actions promotionnelles ? *(Explication supplémentaire : Par exemple, si vous recevez un bon avec une ristourne, celui-ci vous pousse-t-il à vous rendre en magasin ? Si à l'achat d'un produit, vous recevez un cadeau, acheter le produit ?)*

## **Thème 4 : Utilisation**

Quels avantages tirez-vous à utiliser des produits cosmétiques ? Pourquoi utilisez-vous des produits cosmétiques ?

### Thème 5 : Techniques projectives (associations)

Voici des photos de différentes femmes, pouvez-vous associer ces photos aux marques proposées ? (Une femme par marque)



### Thème 6 : Questions spécifiques à Yves Rocher

- Connaissez-vous la marque Yves Rocher ?
- Si je vous parle de cette marque, citez-moi 3 mots qui vous viennent à l'esprit ?
- Aimez-vous la marque Yves Rocher ? Pourquoi ?
- Achetez-vous régulièrement des produits Yves Rocher ? Ou en avez-vous déjà achetés ?  
(Par régulièrement, nous entendons plusieurs fois par an)
- A vos yeux, Yves Rocher est une marque ... (complétez la phrase)

## Annexe II : Tableaux des effectifs et fréquences observées

- Tableau 1 : Utilisez-vous la marque Yves Rocher ? (Question 12)

	Utilisez-vous des produits de la marque Yves Rocher ?	
Oui	83	81,37%
Non	19	18,63%

- Tableau 2 : A quelle fréquence utilisez-vous des produits Yves Rocher ? (Question 13)

	A quelle fréquence achetez-vous des produits Yves Rocher ?	
Jamais	12	11,76%
Rarement	17	16,67%
De temps en temps	40	39,22%
Souvent	23	22,55%
Toujours	11	10,78%

- Tableau 3 : Où achetez-vous les produits Yves Rocher ? (Question 14)

	Où achetez-vous des produits Yves Rocher ?	
En magasin	78	76,47%
Sur internet	12	11,76%
Je n'en achète pas	12	11,76%

- Tableau 4 : Quelle est votre profession ? (Question 18)

	Quelle est votre profession?	
Agriculteur, exploitant	0	0.00%
Artisan/commerçant	6	5.88%
Employé	40	39.22%
Ouvrier	4	3.92%
Fonctionnaire	10	9.80%
Cadre	4	3.92%
Chef d'entreprise	1	0.98%
Etudiant	22	21.57%
Demandeur d'emploi	7	6.86%
Retraité	0	0.00%
Indépendant	8	7.84%

- Tableau 5 : Veuillez indiquer votre degré de connaissance pour les marques suivantes. (Question 4)

	Je ne connais pas du tout		Je ne connais pas bien		Je ne connais ni bien ni mal		Je connais un peu		Je connais très bien	
Nivea	1	0.98%	1	0.98%	2	1.96%	23	22.55%	75	73.53%
<b>L'Oréal</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>3</b>	<b>2.94%</b>	<b>20</b>	<b>19.61%</b>	<b>79</b>	<b>77.45%</b>
L'occitane	11	10.78%	19	18.63%	11	10.78%	33	32.35%	28	27.45%
<b>Kiko</b>	<b>15</b>	<b>14.71%</b>	<b>7</b>	<b>6.86%</b>	<b>6</b>	<b>5.88%</b>	<b>23</b>	<b>22.55%</b>	<b>51</b>	<b>50.00%</b>
Mac	19	18.63%	8	7.84%	12	11.76%	26	25.49%	37	36.27%
Lush	33	32.35%	9	8.82%	8	7.84%	20	19.61%	32	31.37%
<b>Yves Rocher</b>	<b>1</b>	<b>0.98%</b>	<b>2</b>	<b>1.96%</b>	<b>4</b>	<b>3.92%</b>	<b>18</b>	<b>17.65%</b>	<b>77</b>	<b>75.49%</b>
Clinique	6	5.88%	15	14.71%	11	10.78%	31	30.39%	39	38.24%
Bourgeois	3	2.94%	4	3.92%	7	6.86%	37	36.27%	51	50.00%
La-Roche-Posay	10	9.80%	7	6.86%	7	6.86%	26	25.49%	52	50.98%
Rituals	23	22.55%	12	11.76%	9	8.82%	28	27.45%	30	29.41%

- Tableau 6 : Veuillez indiquer votre degré d'accord avec les propositions suivantes.  
(Question 15)

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Ni en accord ni en désaccord		Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord	
Jeune	7	6.86%	28	27.45%	11	10.78%	45	44.12%	11	10.78%
Naturelle	13	12.75%	43	42.16%	21	20.59%	15	14.71%	10	9.80%
De confiance	10	9.80%	57	55.88%	21	20.59%	7	6.86%	7	6.86%
Proche de ses consommatrices	15	14.71%	42	41.18%	34	33.33%	10	9.80%	1	0.98%
Experte en Cosmétique Végétale	15	14.71%	32	31.37%	30	29.41%	18	17.65%	7	6.86%
Bon marché	27	26.47%	41	40.20%	20	19.61%	13	12.75%	1	0.98%
Abordable	37	36.27%	59	57.84%	5	4.90%	1	0.98%	0	0.00%
Populaire	46	45.10%	49	48.04%	7	6.86%	0	0.00%	0	0.00%



## Annexe IV : Questionnaire

<input type="checkbox"/>	Statut	ID de question (SID)	Questionnaire	Date de création	Propriétaire	Accès	Réponses anonymisées	Complètes	Partielles	Total	Invitations disponibles	Taux de réponse
<input type="checkbox"/>		665798	Etude sur les produits cosmétique auprès des femm	20.06.2016	enicolacopoulos ( <a href="#">Édit</a> )	Ouvert	Non	102	0	102		

### Message d'introduction :

Bonjour,

Je suis actuellement étudiante en dernière année de Master en Communication des entreprises à l'UCL-Mons. Dans le cadre de mon mémoire, je réalise une enquête sur les marques de produits cosmétiques.

Ce questionnaire ne vous prendra que 10 minutes et m'aiderait beaucoup dans la réalisation de mon enquête, les réponses sont anonymes.

Si vous avez besoin d'informations supplémentaires, voici mon adresse mail : eugenie.nicolacopoulos@student.uclouvain.be

Merci !

Attention : cette étude s'adresse **aux femmes dont l'âge se situe entre 20 et 45 ans**, et, habitent en **Région Wallonne** en Belgique.

Si vous ne faites pas partie de la population étudiée, merci de ne pas répondre à ce questionnaire. Merci pour votre collaboration !

\*

**1. Utilisez-vous des produits cosmétiques ?**

\* Par produits cosmétiques, nous entendons "Toute préparation non médicamenteuse destinée aux soins du corps, à la toilette et à la beauté." Nous parlons donc de produits pour le corps, pour le visage (soins et maquillage) et les soins capillaires.

Si vous n'en utilisez pas, le questionnaire est terminé. Merci pour votre collaboration !

Oui  Non

\*

**2. A quelle fréquence utilisez-vous des produits cosmétiques ?**

Cochez la ou les réponses adéquates

- Jamais  
 Rarement  
 De temps en temps  
 Souvent  
 Toujours

\*

**3. Citez spontanément des marques de produits cosmétiques que vous connaissez.**

\*

**4. Parmi ces marques de produits cosmétiques, quelles sont celles que vous connaissez ?  
Veuillez cocher parmi les propositions suivantes.**

	Je ne connais pas du tout	Je connais pas bien	Je ne connais ni bien ni mal	Je connais un peu	Je connais très bien
Nivea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'Oréal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'Occitane	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maybelline	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mac	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lush	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yves Rocher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clinique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bourgeois	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La-Roche-Posay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rituals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 5. Les questions suivantes porteront sur différentes marques de produits cosmétiques.

Que pensez-vous de la marque L'Oréal ?

Veuillez indiquer le chiffre qui correspond le plus à votre opinion personnelle.

La marque L'Oréal :

	1	2	3	4	5	
Est une mauvaise marque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une bonne marque
Est une marque déplaisante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque plaisante
Est une marque pour laquelle j'ai une attitude défavorable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque pour laquelle j'ai une attitude favorable

\* 5.1 Que pensez-vous de la marque La-Roche-Posay ?

Veuillez indiquer le chiffre qui correspond le plus à votre opinion personnelle.

La marque La-Roche-Posay :

	1	2	3	4	5	
Est une marque déplaisante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque plaisante
Est une mauvaise marque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une bonne marque
Est une marque pour laquelle j'ai une attitude défavorable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque pour laquelle j'ai une attitude favorable

\* 5.2 Que pensez-vous de la marque Kiko ?

Veuillez indiquer le chiffre qui correspond le plus à votre opinion personnelle.

La marque Kiko :

	1	2	3	4	5	
Est une marque pour laquelle j'ai une attitude défavorable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Est une marque pour laquelle j'ai une attitude favorable
Est une mauvaise marque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une bonne marque
Est une marque déplaisante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque plaisante

\* 5.3 Que pensez-vous de la marque Nivea ?

Veuillez indiquer le chiffre qui correspond le plus à votre opinion personnelle.

La marque Nivea :

	1	2	3	4	5	
Est une marque déplaisante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque plaisante
Est une mauvaise marque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une bonne marque
Est une marque pour laquelle j'ai une attitude défavorable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque pour laquelle j'ai une attitude favorable

\* 5.4 Que pensez-vous de la marque Mac ?

Veuillez indiquer le chiffre qui correspond le plus à votre opinion personnelle.

La marque Mac :

	1	2	3	4	5	
Est une marque pour laquelle j'ai une attitude défavorable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque pour laquelle j'ai une attitude favorable
Est une mauvaise marque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une bonne marque
Est une marque déplaisante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque plaisante

\* 5.5 Que pensez-vous de la marque Lush ?

Veuillez indiquer le chiffre qui correspond le plus à votre opinion personnelle.

La marque Lush :

	1	2	3	4	5	
Est une mauvaise marque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une bonne marque
Est une marque pour laquelle j'ai une attitude défavorable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque pour laquelle j'ai une attitude favorable
Est une marque déplaisante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque plaisante

\* 5.6 Que pensez-vous de la marque Yves Rocher ?

Veuillez indiquer le chiffre qui correspond le plus à votre opinion personnelle.

La marque Yves Rocher :

	1	2	3	4	5	
Est une marque pour laquelle j'ai une attitude défavorable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque pour laquelle j'ai une attitude favorable
Est une marque déplaisante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque plaisante
Est une mauvaise marque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une bonne marque

\* 5.6 Que pensez-vous de la marque Bourgeois ?

Veuillez indiquer le chiffre qui correspond le plus à votre opinion personnelle.

La marque Bourgeois :

	1	2	3	4	5	
Est une marque pour laquelle j'ai une attitude défavorable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque pour laquelle j'ai une attitude favorable
Est une marque déplaisante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une marque plaisante
Est une mauvaise marque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	est une bonne marque

\* 6. Lorsque vous êtes amenés à acheter un produit cosmétique, quelle importance accordez-vous aux critères ci-dessous ?

	Pas du tout important	Peu important	Ni important ni pas important	Important	Très important
Le rapport qualité/prix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le packaging/l'emballage du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La qualité du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le prix du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'atmosphère des points de vente (magasin)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La/les senteur(s) du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La communication sur le produit et la marque (la publicité)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La tenue du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La variété de la gamme des produits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produit commercialisé par une marque respectueuse de l'environnement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les offres promotionnelles (ristourne) sur le produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 7. Veuillez évaluer la marque Yves Rocher sur base de ces critères en notant votre niveau de satisfaction.

	Très satisfait	Satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Insatisfait	Très insatisfait
La qualité du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le prix du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'atmosphère des points de vente (magasin)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La variété de la gamme des produits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le rapport qualité/prix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La/les senteur(s) du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La communication sur le produit et sur la marque (publicité)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les offres promotionnelles (ristourne) sur le produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La tenue du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le packaging/l'emballage du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produit commercialisé par une marque respectueuse de l'environnement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 8. Veuillez évaluer la marque Kiko sur base de ces critères en notant votre niveau de satisfaction.

	Très satisfait	Satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Le rapport qualité/prix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La qualité du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'atmosphère des points de vente (magasin)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La/les senteur(s) du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les offres promotionnelles (ristourne) sur le produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La tenue du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produit commercialisé par une marque respectueuse de l'environnement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La variété de la gamme des produits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La communication sur le produit et la marque (la publicité)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le prix du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le packaging/l'emballage du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 9. Veuillez évaluer la marque L'Oréal sur base de ces critères en notant votre niveau de satisfaction.

	Très satisfait	Satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Le rapport qualité/prix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le packaging/l'emballage du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La qualité du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le prix du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'atmosphère des points de vente (magasin)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La/les senteur(s) du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La communication sur le produit et la marque (la publicité)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La tenue du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les offres promotionnelles (ristourne) sur le produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La variété de la gamme des produits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produit commercialisé par une marque respectueuse de l'environnement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 10. Selon vous, quelle est la marque de produits cosmétiques la plus proche d'Yves Rocher ?

11. Veuillez évaluer la marque que vous venez de citer sur base des critères ci-dessous en notant votre niveau de satisfaction.

	Très satisfait	Satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Insatisfait	Très insatisfait
La qualité du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le packaging/l'emballage du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le rapport qualité/prix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'atmosphère des points de vente (magasin)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le prix du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les offres promotionnelles (ristourne) sur le produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La/les senteur(s) du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La communication sur le produit et la marque (la publicité)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La variété de la gamme des produits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La tenue du produit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produit commercialisé par une marque respectueuse de l'environnement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 12. Utilisez-vous des produits de la marque Yves Rocher ?

Oui  Non

\* 13. A quelle fréquence utilisez-vous des produits Yves Rocher ?

Cochez la ou les réponses adéquates

- Jamais
- Rarement
- De temps en temps
- Souvent
- Toujours

\* 14. Où achetez-vous les produits Yves Rocher ?

Cochez la ou les réponses adéquates

- En magasin
- Sur internet
- Je n'en achète pas

\* 15. Indiquez votre degré d'accord ou de désaccord pour chacune des propositions suivantes.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Ni en accord ni en désaccord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Yves Rocher est une marque jeune	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yves Rocher est une marque naturelle, respectueuse de la nature	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yves Rocher est une marque de confiance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yves Rocher est une marque abordable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yves Rocher est une marque proche de ses consommatrices	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yves Rocher est une marque populaire, grand public	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yves Rocher est une marque experte dans le domaine de la Cosmétique Végétale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yves Rocher est une marque bon marché	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 16. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?  
Cochez la ou les réponses adéquates

- 20-25 ans
- 26-30 ans
- 31-35 ans
- 36-40 ans
- 41-45 ans

\* 17. Quel est votre code postal ?

\* 18. Quelle est votre profession ?  
Cochez la ou les réponses adéquates

- Agriculteur exploitant
- Artisan / commerçant
- Employé
- Ouvrier
- Fonctionnaire
- Cadre
- Chef d'entreprise
- Etudiant
- Demandeur d'emploi
- Retraité
- Autre :

# Annexe V : Retranscriptions des entretiens menés

## Entretien personne 1 – 21 ans

E : Bonjour Cécile, merci de m'accorder quelques minutes pour mon entretien. Je vais enregistrer cet entretien afin de pouvoir le retranscrire par après si tu es d'accord. Tout d'abord, **peux-tu te présenter** brièvement ?

C : Bonjour, oui pas de soucis. Je m'appelle Cécile Andries, j'ai 21 ans, j'habite à Liège. Je fais du hockey sur gazon. Pendant la semaine j'habite à Tournai pour mes études à la HELHA pour un an.

E : Merci. Nous allons commencer l'entretien. **Tout d'abord, peux-tu me dire qu'est-ce-qui rentre et ne rentre pas selon toi, dans la catégorie des produits cosmétiques ?**

C : Euh, je range dans la catégorie des cosmétiques tout ce qui est make up, et les soins/savons pour le corps, crème visages...

E : Très bien, au cours de cet entretien, quand je parlerai de cosmétique, j'engloberai le make up, les soins corps/visage/cheveux. **Maintenant, peux-tu me dire ce que tu utilises comme produits cosmétiques sur une journée ?**

C : Sur une journée, j'utilise systématiquement ma crème du jour pour le visage, parfois des lotions pour le corps. Niveau make up, j'utilise du mascara, des crayons pour les yeux et pour le teint un correcteur. Je mets parfois du rouge à lèvres. Je n'utilise rien pour mes cheveux, sauf quand je les lave je fais un masque souvent après.

E : Très bien, merci. **Maintenant nous allons parler des marques de cosmétiques, quelles sont celles que tu connais ? Que tu aimes, n'aimes pas ?**

C : Alors, celles qui me viennent à l'esprit comme ça... l'Oréal, Nivea, Mac, Kiko...

E : **Merci. Je vais maintenant te donner des noms de marque que tu devras classer dans 3 catégories** : J'aime, j'aime pas ou sans avis. Et tu m'expliqueras en quelques mots pourquoi. *(Je dispose les 3 catégories devant et les différentes marques)*

**Aimée :**

- **Kiko** est une marque que j'aime beaucoup car je possède des produits de cette marque et j'aime beaucoup leurs produits make up.

- **Lush** est une marque que j'aime bien mais je n'achète pas souvent les produits, le prix est souvent trop élevé.
- **Mac** est une marque que j'adore pour sa qualité, petit bémol : son prix.
- J'aime aussi la marque **Yves Rocher** même si je n'ai pas beaucoup de produits.
- **Rituals** est une marque que j'adore, j'achète tout le temps les produits pour le corps !
- **L'occitane** est une marque qui est trop cher pour mon budget, mais je n'ai rien à redire sur la qualité.
- J'utilise souvent les produits **l'Oréal** pour les cheveux mais pas pour le maquillage, c'est une marque que j'aime beaucoup.
- **Clinique** est une marque que j'ai déjà essayée car ma maman achète des produits Clinique et le peu de fois que je les ai essayés, j'ai bien aimé.
- **Maybelline**, j'aime beaucoup leur make up particulièrement, les prix sont aussi raisonnables.
- **Nivea**, j'achète principale pour les crèmes pour le corps, j'adore.

**Pas d'avis :**

- Je ne connais pas la marque **La-Roche-Posay** donc je n'ai pas d'avis, même chose **Bourgeois** que je connais mais que je n'ai jamais utilisée.

**E : Super, merci ! Maintenant, peux-tu me dire ce qui est important pour toi quand tu choisis une marque de beauté/soin ?**

C : Alors... avant tout pour les produits corps et visage, il faut qu'ils sentent bons, c'est important pour moi. De manière générale, j'attends des produits qu'ils soient de bonne qualité et pas trop chers, avec un bon rapport qualité/prix car je ne travaille pas encore et je ne peux pas me permettre de dépenser de grosses sommes pour les cosmétiques. Sauf de temps en temps, si c'est une très bonne marque et que le produit m'intéresse, je peux me faire plaisir.

**E : Parle-moi du budget maximal que tu pourrais consacrer à l'achat d'une trousse complète make up (par année)**

C : Ha, pour le rouge à lèvres je mettrai maximum 10€ pour le mascara et le make up yeux aussi. Pour tout ce qui est teint, je peux mettre jusqu'à 30€ maximum car pour le teint, je préfère prendre des produits de bonne qualité.

**E : Et pour les crèmes/soins visage et corps, soins cheveux ?**

C : Pour les crèmes visages je mettrai maximum 40-50€, pour des produits corps 20€ et pour des soins cheveux +- 10€, c'est pour cela que j'utilise surtout l'Oréal.

**E : Es-tu sensible aux actions promotionnelles ? Par exemple, si tu reçois des publicités avec des promotions ou encore des bons, est-ce que tu vas en magasin te procurer les produits ?**

C : Ha oui, dès que je reçois des promotions quand je peux je vais dans le magasin pour avoir le produit ou même si c'est un cadeau.

**E : (Rire) ! Quels avantages tires-tu à utiliser des cosmétiques ? Pourquoi en utilises-tu ?**

C : J'ai la peau sèche donc les crèmes visages sont très importants pour moi. Et j'utilise le maquillage pour me sentir mieux dans ma peau, parce que j'aime prendre soin de moi.

**E : Voici ici des photos de femmes, et une série de marques proposées. Peux-tu associer une femme pour chaque marque ?**

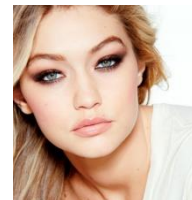
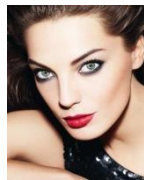
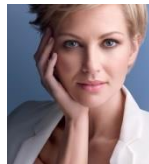
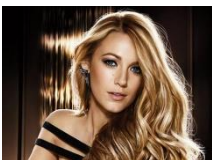
L'ORÉAL

LA ROCHE-POSAY  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

KIKO  
MILANO

YVES ROCHER

MAYBELLINE  
NEW YORK



CLINIQUE

NIVEA

MAC



**E : Nous rentrons ici dans la dernière partie de mon entretien. Connais-tu la marque Yves Rocher ?**

C : Oui, je la connais bien.

**E : Quels sont les trois mots qui te viennent à l'esprit quand je te dis Yves Rocher ?**

C : Verts, produits soins, produits make up.

**E : Très bien, aimes-tu cette marque ? Pourquoi ?**

C : Oui, j'aime bien la marque Yves Rocher. Ils ont des produits très bien parfois trop cher mais les produits sont biens, c'est une marque de bonne qualité.

**E : En achètes-tu régulièrement (plusieurs fois par an) ? Ou en as-tu déjà achetés ?**

C : Non, pas régulièrement.

**E : Mais en as-tu déjà achetés ?**

C : Oui, ça m'arrive d'en acheter surtout quand les produits que j'aime ou que je recherche sont en promotions.

**E : D'accord, enfin la dernière question, peux-tu compléter cette phrase : Yves Rocher est une marque...**

C : Qui s'engage pour la nature, qui se focus sur les femmes et leurs besoins.

**E : Merci beaucoup pour cet entretien ! Et bonne continuation dans tes études !**

## **Entretien personne 2 – 22 ans**

E : Bonjour, merci de m'accorder ce temps. Je vais enregistrer l'interview pour pouvoir la retranscrire par après si cela ne te dérange pas. **Tout d'abord, peux-tu te présenter ?**

S : Bonjour, ça ne me dérange pas ! Donc je suis Sieglinde Claeys. J'ai 22 ans, je fais des études en gestion de la communication et euh j'habite à Charleroi. J'aime faire du sport et j'aime bien voir mes amies.

E : Ok donc, **est-ce que tu peux me dire quels produits rentrent dans la catégorie cosmétique selon toi ?**

S : Tout d'abord le make up, les vernis à ongles, les soins pour le visage le corps, et pour les cheveux.

E : D'accord. Quand je te vais te parler de cosmétique durant ce cosmétique, j'englobe tout : soin cheveux, visage, make up et les soins cors. **Maintenant, peux-tu me dire ce que tu utilises comme produit cosmétique sur une journée ?**

S : Avant tout, j'utilise une crème pour le visage et quand je suis fatiguée j'utilise une crème pour les yeux. Je mets aussi toujours du mascara, et parfois du rouge à lèvres mais c'est tout.

E : Très bien, merci. **Maintenant nous allons parler des marques de cosmétiques, quelles sont celles que tu connais ? Que tu aimes, n'aimes pas ?**

S : Quand je pense marque de cosmétiques, je pense tout de suite à Chanel, Dior... Lancôme car ce sont des marques très connues et haut de gammes. Sinon j'aime beaucoup Kiko qui est une marque qui devient populaire et L'Oréal que tout le monde connaît !

E : Donc, je vais maintenant placer devant toi 3 catégories : aimée, pas aimée ou pas d'avis. Tu vas devoir classer les marques que je te donne **dans ces catégories** et m'expliquer brièvement pourquoi.

S : Donc,

**Pas aimée :**

- Je n'aime pas **LUSH** car j'ai entendu et vu des post négatifs sur les réseaux sociaux à propos de cette marque.
- **L'Occitane**, j'avais reçu des produits et je trouve que ça ne sent pas bon.

**Aimée :**

- **La-Roche-Posay**, j'ai une peau sensible donc j'utilise des produits La Roche Posay.

E : Pourquoi utiliser La-Roche-Posay pour ta peau ?

S : Comme j'ai une peau sensible, je choisis des produits de bonne qualité pour ma peau.

E : Ok merci, on peut donc continuer pour les marques aimées.

- **Maybelline** j'aime bien les vernis à ongles.
- **L'Oréal**, aussi les vernis à ongles et les produits pour cheveux (shampoing surtout)
- J'utilise toujours le mascara de **Clinique**, je trouve que c'est le meilleur.
- **Yves Rocher** est une marque qui propose des bons produits, j'aime beaucoup leur rouge à lèvres et les prix sont très abordables.
- Pour **Nivea**, ils ont des produits pour se démaquiller et les crèmes pour le visage le sont aussi.
- **Kiko**, j'aime beaucoup, comme je l'ai dit c'est une marque qui devient populaire la qualité est très respectable et les prix très abordables.
- J'aime beaucoup **Rituals** pour offrir des cadeaux.

**Pas d'avis :**

Je mets dans cette catégorie : **Bourjois, Mac**. Ce sont des marques que je connais mais je n'ai jamais utilisé de produits de ces marques.

E : Parfait, **qu'est-ce qui est important pour toi quand tu choisis une marque de cosmétique ?**

S : La qualité et le packaging.

E : Si tu devais refaire ta trousse maquillage et racheter des produits soins (pour un an par exemple), **quel serait ton budget maximum pour les produits suivants :**

E : Pour les soins visages (crèmes) ?

S : 10€ car j'ai des crèmes nivea à ce prix.

**E** : Pour les crèmes/soins corps ?

**S** : Je mettrai 50 € maximum.

**E** : Et pour les soins cheveux ?

**S** : 30€ maximum

**E** : Et enfin, pour tout ce qui est make up ?

**S** : Je pourrais avoir un budget plus important, je dirais 100€ pour du rouge à lèvres et mascara, et poudre pour les yeux

**E** : Est-ce-que tu es sensible aux actions promotionnelles ?

**S** : Oui, plutôt les actions promotionnelles en ligne où je peux commander à domicile.

**E** : Quels sont les avantages que tu tires à utiliser des produits cosmétiques ?

**S** : Pour prendre soin de moi, et pour être belle aussi (rire)

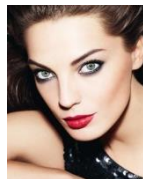
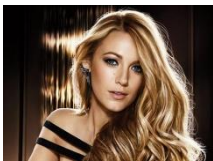
**E** : Voici des photos de femme, peux-tu pour les marques suivantes associer une femme à la marque ?

L'ORÉAL

LA ROCHE-POSAY  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

KIKO  
MILANO

YVES ROCHER

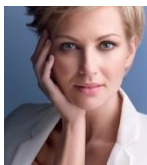


CLINIQUE

NIVEA

MAC

MAYBELLINE  
NEW YORK



**E : Enfin, nous entrons ici dans la dernière partie de mon entretien. Est-ce que tu connais YR ?**

S : Oui !

**E : Si je te dis Yves Rocher, quels sont les 3 mots qui te viennent à l'esprit ?**

S : Beauté des femmes, nature et l'expertise

**E : Est-ce-que tu aimes la marque YR ?**

S : Oui je l'aime bien

**E : Et peux-tu me dire pourquoi ?**

S : J'aime beaucoup les rouges à lèvres et je trouve surtout que c'est une marque à bon rapport qualité prix

**E : Achètes-tu régulièrement des produits YR ? Plusieurs fois par an ?**

S : Oui j'ai déjà acheté mais pas souvent.

**E : Enfin, peux-tu compléter cette phrase ? A tes yeux, Yves Rocher est une marque ...**

S : Est une marque engagée pour les femmes et pour la nature, c'est très important.

**E : Merci beaucoup pour cet entretien ! As-tu des questions ou remarques à faire ?**

S : J'aime bien aller acheter mes produits dans les grandes surfaces, plutôt que d'aller dans un magasin propre de la marque comme YR. J'ai plus facile à me rendre en grande surface si j'ai aussi besoin d'autres choses.

**E : Super, je suis d'accord avec toi ! Encore merci, et à bientôt !**

### **Entretien personne 3 – 28 ans**

E : Bonjour Letizia, merci de m'accorder quelques minutes de ton temps pour répondre à mon interview. Si tu me l'autorises, je vais l'enregistrer afin de pouvoir retranscrire tes réponses.

L : Bonjour Eugénie, oui ça ne me pose pas de problème !

E : Super, merci. Donc, tout d'abord, **peux-tu te présenter brièvement ?**

L : Donc, je m'appelle Letizia Cammarata, j'ai 28 ans. J'habitais à Bruxelles, à Uccles, et j'habite désormais à Hornu. Je suis auditrice financière chez ING...

E : Merci ! **Selon toi, qu'est-ce qui rentre et qu'est-ce qui ne rentre pas dans la catégorie cosmétiques ?**

L : Euh, à priori pour moi un produit cosmétique est un produit qui sert à embellir quelqu'un. Donc pas simplement un maquillage, mais également certaines crèmes.

E : Ok, très bien. Pour cet entretien, quand je te vais te parler de cosmétique durant ce cosmétique, j'englobe tout : soin cheveux, visage, make up et soin corps également. **Donc maintenant, peux-tu me dire ce que tu utilises comme produit cosmétique sur une journée ? (Make up, visage, cheveux)**

L : Sur une journée... Dans un premier temps, j'utilise un gel pour me nettoyer le visage. Une fois que mon visage est nettoyé et sec, j'utilise une crème de jour, qui est une crème soignante qui soigne mes rosacés. Ensuite, j'utilise fond de teint, anti-cerne, blush, poudre bronzante. Ici j'ai commencé le contouring, mais c'est assez récent. Parfois du fard à paupière, toujours du mascara. Je fais aussi mes sourcils avec un crayon et puis du rouge à lèvres.

E : **Et pour les cheveux, tu mets quelque chose quotidiennement ?**

L : Pas au quotidien, mais j'ai acheté une huile de chez L'Oréal chez Di qui se met soit sur cheveux sec soit sur cheveux mouillé. A mon étonnement, ça ne les a pas graissés.

E : Ok. **Maintenant, on va parler des marques de cosmétiques. Quelles sont celles qui te viennent à l'esprit spontanément ?**

L : J'adore Dior, Yves-Saint-Laurent, L'Oréal...

**E : Donc ici, voici les marques et tu dois les mettre dans 3 catégories : J'aime, je n'aime pas, pas d'avis et m'expliquer tes choix.**

**L :** Je dis tout haut mes choix pour que ça t'aide pour la retranscription ?

**E :** Oui, parfait.

**L :**

**Aimée :**

- **Kiko**, je connais mais je n'ai pas aimé car leur fard à paupière ne tient pas sur les yeux. Ce n'est pas cher, le rouge à lèvres est très bien mais seulement le gloss. A l'époque il n'y en avait pas en Belgique, mais ils ont ouvert à Bruxelles.
- **Mac**, j'adore. Leur produit tient bon, ce sont des produits propres, j'aime l'expérience en magasin car quand je leur demande ce que je recherche la personne me propose différents produits et les tester sur moi. Mais on repart de là avec une note salée. Et comme elle te maquille, tu sors avec plus de produits que ce que tu voulais ! (rire) Mais le seul bémol est qu'ils sont sur Bruxelles.
- **L'occitane**, je vais dire que j'ai aimé mais je ne vais pas spontanément chez eux. Mais belle expérience en magasin.
- **Yves rocher**, j'aime car je suis consommatrice mais je ne suis pas consommatrice Yves Rocher de mon plein gré. Je consomme des produits Yves Rocher simplement parce que je reçois leur invitation pour me rendre en boutique, pour des bons cadeaux. Je vais chez eux pour ça. Je vais régulièrement pour leurs épilations.
- **Bourgeois**, j'ai aimé mais je n'ai testé que leur fard à paupière. Ils changent leur palette de couleur et donc on est souvent tenté. Mais je n'ai jamais rien testé d'autre, ils ne font pas assez de publicité.
- **Rituals**, j'aime beaucoup mais j'utilise que les produits bain, douche, etc.
- **Clinique**, j'aime bien. Mais pas pour tout. J'ai détesté leurs produits soins, j'ai attrapé beaucoup de boutons. Mais j'utilise leur poudre et leur mascara et j'en étais très contente. Je retourne souvent vers Clinique car c'est une bonne marque de bon marché. Cependant, tout ne tient pas.
- **L'Oréal**, j'aime car c'est une marque qui communique énormément et sort des nouveaux produits dont je suis tout le temps tentée de les essayer. Mais certains

produits ne tiennent pas sur mes yeux. Donc, j'aime parce que je suis consommatrice et je suis fort influencée par leur publicité.

- **Maybellines** fait beaucoup de publicité que L'Oréal mais j'aime beaucoup. C'est les mêmes prix que l'Oréal.
- **La-Roche-Posay**, j'aime car en termes de crème de soin je ne juge que par eux car j'ai une peau très sensible. Je suis une grande consommatrice de La-Roche-Posay.

**Pas aimée :**

- **Nivea**, je n'aime pas, les maquillages me brûlent la peau.

**Pas d'avis :**

- **Lush**, je n'ai pas d'avis car c'est très cher, les produits sont chers mais ils sont faits à base d'ingrédients donc ne se conservent pas beaucoup. C'est cher pour ce que c'est.

E : Super, merci pour ces réponses complètes. **Maintenant, peux-tu me dire ce qui est important pour toi quand tu choisis une marque de cosmétique ?**

L : Son point de vente.

**E : Pourquoi ?**

L : Dans un premier temps, j'achète beaucoup de produits parce qu'ils sont dans un point de vente où je peux les trouver facilement et proche de mon habitation. J'adore Mac mais je ne vais pas jusque Bruxelles. Mais le samedi, en me promenant, je vais acheter mon make up en même temps que mes courses dans une grande surface, pour plus de facilité et pour gagner du temps.

**E : Alors, parle-moi du budget maximal (par an) que tu es prête à consacrer pour premièrement le make up (rouge à lèvres, mascara, produits yeux)**

L : RAL = 35€ maximum, mascara = 35€, produits yeux... mon budget est vraiment en fonction de la marque du produit. Le fard à paupière ça dépend aussi, je mettrai jamais plus de 10€ dans une marque comme Yves Rocher mais je peux acheter une palette Chanel ou autre chez Paris XL et mettre le prix.

**E : Pour tout ce qui est crème visages ?**

L : Je suis sûr des produits chers car j'ai une peau atypique et très sensible. Je n'irai jamais mettre une crème de chez L'Oréal ou Nivea pour ma peau car j'ai peur d'avoir des réactions.

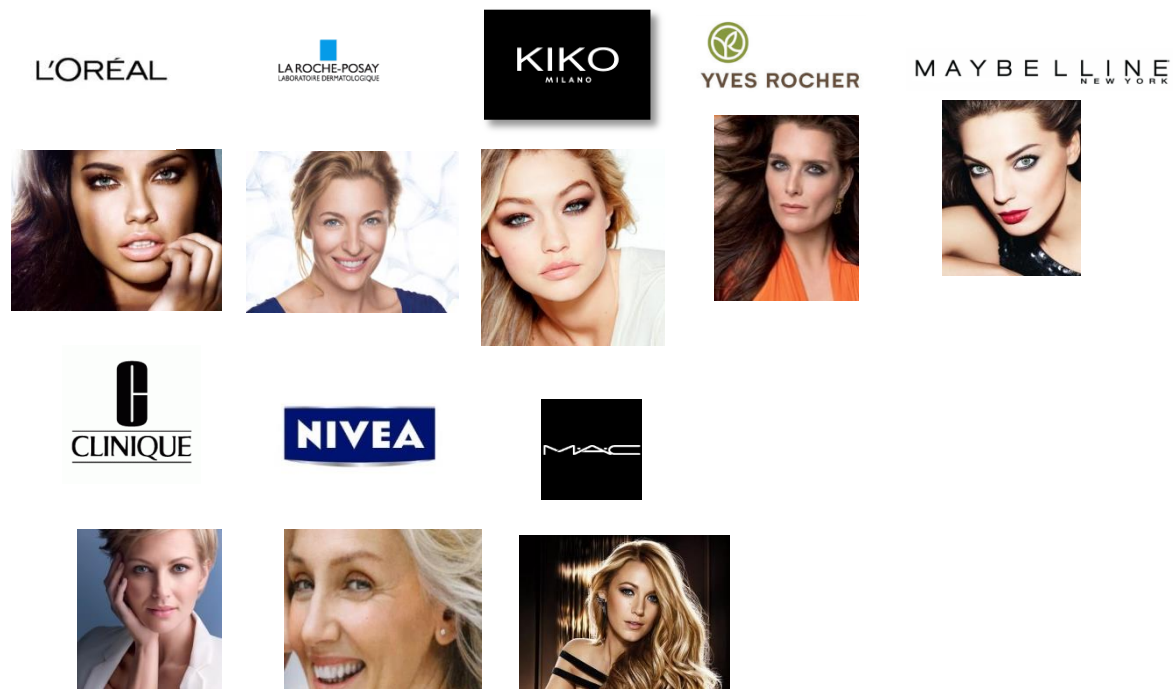
**E : Es-tu sensible aux actions promotionnelles ?**

L : Oui, ça dépend lesquelles. Si je dois acheter 3 produits pour avoir droit à un pourcentage, je n'irai pas. Par contre chez Yves Rocher, étant donné qu'ils font un matraquage promotionnel, et beaucoup de bons cadeaux si on peut recevoir une trousse par exemple, j'irai pour le cadeau.

**E : Quels avantages tires-tu à utiliser des produits de cosmétique ?**

L : Un plaisir, j'aime bien prendre le temps de prendre soin de moi. Et j'aime aussi craquer sur des nouveaux produits.

**E : Donc voici des photos de femmes, j'aimerais que tu associes chaque femme à une des marques proposées. Par rapport à l'attitude, l'âge.**



L :

*Commentaires :* La plus âgée, ce sera d'office Nivea. Je vais fonctionner par élimination. Kiko, je mettrai une jeune. Je la mets sur Clinique car elle a un certain âge, elle est classe et

discrète. Yves Rocher je mettrai elle, car c'est une marque que ma grand-mère ou ma maman met.

**E : Alors, maintenant, est-ce-que tu connais Yves Rocher ?**

L : Oui

**E : Cite moi 3 mots qui te viennent à l'esprit quand tu parles de cette marque.**

L : Nature, promotion, centre d'esthétique

**E : Aimes-tu cette marque ? Pourquoi ?**

L : Oui je l'aime car je suis consommatrice. Maintenant, ce n'est pas une des premières marques vers laquelle je me retourne. Je suis cliente parce que je peux acheter des produits bon marché grâce à ses promotions et ses cadeaux à la clé.

**E : Achètes-tu des produits YR régulièrement (plusieurs fois par an) ? En as-tu déjà achetés ?**

L : Pas régulièrement mais j'en ai déjà acheté.

**E : Enfin, peux-tu compléter cette phrase : Yves Rocher est une marque...**

L : Populaire, pour monsieur et madame tout le monde.

**E : Super, merci beaucoup pour cet entretien !**

## **Entretien personne 4 – 42ans**

**E : Bonjour pouvez-vous présenter brièvement ?**

V : Violetta, 42 ans, je suis restauratrice à Mons.

**E : Selon vous, qu'est-ce qui rentre et ne rentre pas dans la catégorie cosmétique ?**

V : Pour moi, c'est tout ce qui est soin (visage, corps), un ensemble de chose pour rendre une femme et même un homme d'ailleurs avec un aspect meilleur.

E : Très bien, dans cet entretien quand je parle de cosmétique je parle également de ce qui est relatif au soin visage, corps, cheveux et make up.

V : Ah mais pour moi, c'est tout. Soin capillaires, corporels. Il n'y a pas que le maquillage.

**E : Très bien. Racontez-moi sur une journée les produits que vous utilisez.**

V : Alors le matin, je me redémaquille correctement les yeux, je me refais un nettoyage du visage. Je mets une crème corporel après m'être douchée, après mon soin visage j'applique un soin anti-soif pour la peau avant d'appliquer ma crème de jour. Je vieillis donc... il faut faire des doubles soins (rire).

**E : Et en maquillage ?**

V : Je ne mets pas de fond de teint, je mets un peu de fard à joue je n'aime pas le fond de teint j'attrape des boutons avec ça mais ça c'est personnel. Ma peau ne tolère pas le fond de teint... donc, crayon, mascara, le minimum un peu de rouge à lèvres. Du parfum tous les jours.

**E : Alors on va maintenant parler des marques de cosmétique, spontanément quelles sont celles que vous connaissez et celles que vous ne connaissez pas, aimez ou n'aimez pas ?**

V : Ha... Le problème c'est que moi c'est toujours de tout, j'ai des produits qui viennent de la pharmacie, de chez Paris XL, du supermarché... j'aime bien comparer, j'aime bien tester. Je ne suis pas toujours très fidèle aux produits, car ils innovent tellement que je veux toujours essayer. Quand on a fini un produit, on veut en essayer d'autres...

**E : Maintenant, je vais parler de différentes marques. Dites-moi si vous les aimez, aimez pas ou pas d'avis.**

V :

### **Aimées :**

- **Clinique** : J'aime beaucoup leur parfum, en ce qui concerne les produits cosmétiques j'en ai eu en échantillon par une amie je trouve que ce sont des bons produits.
- **Bourgeois** : Ça va, surtout les mascaras.
- **Nivea** : Nivea c'est la crème de mon enfance, ça fait partie des meilleurs, question qualité prix pas photo.
- **La-Roche-Posay** : Bonne marque que j'utilise
- **Occitane** : J'adore les odeurs de ces produits !
- **Maybelline** : J'aime beaucoup leur mascara
- **L'Oréal** : Surtout pour ce qui est crème et shampoing, bonne marque
- **Yves Rocher** : Pareil que L'Oréal.
- **Kiko** : Je pense avoir essayé une fois un rouge à lèvres, c'est une marque qui m'attire de par sa gamme et ses prix !

### **Pas d'avis :**

- **Rituals** : Je connais de nom mais jamais essayé.
- **Nivea** : Nivea c'est la crème de mon enfance, ça fait partie des meilleurs, question qualité prix pas photo.
- **Mac** : je ne connais pas
- **Lush** : je ne connais pas

### **E : Qu'est-ce qui est important quand vous choisissez une marque de produit cosmétique ?**

V : Surtout, point de vue maquillage, la tenue. Si j'achète un crayon pour les yeux, j'aime bien que ça ne coule pas en fin de journée, il faut que le produit résiste bien. C'est la tenue le plus important. C'est pour ça que je compare et je teste, si je suis contente pour des mascara pour yeux pour une marque, je reste fidèle.

### **E : Si vous deviez refaire votre trousse maquillage, quel budget maximum (par an) allez-vous consacrer pour tout ce qui est... Crème visage.**

V : Bon maintenant... je suis persuadée que le plus cher n'est pas le meilleur. Il y a des crèmes qui sont tout aussi bonnes et efficaces à petit budget que les crèmes de grosse marque.

Moi j'ai déjà comparé, Nivea m'a toujours convenu et elle reste une marque connue et question prix, budget raisonnable.

**E : Crème soin corps...**

V : Moi c'est toujours Nivea.

**E : Pour tout ce qui est make up ?**

V : Je varie, donc mon budget aussi.

**E : ok... êtes-vous sensibles aux actions promotionnelles ?**

V : Si je passe devant le magasin, je vais en profiter si j'en ai pas besoin j'en ferai profiter ma famille.

**E : Très bien. Quels avantages tirez-vous à utiliser des produits cosmétiques ?**

V : Le but c'est d'avoir une belle peau... et de se sentir belle.

E : Très bien. Voici des photos de femmes, et différentes marques proposées. Pouvez-vous associer une femme pour que chaque marque ?

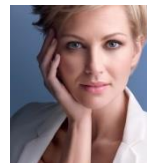
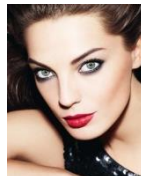
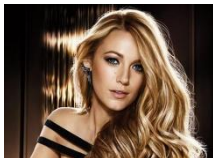
V : C'est une femme pour une marque ? E : Oui, c'est cela.

L'ORÉAL

LA ROCHE-POSAY  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

KIKO  
MILANO

YVES ROCHER



CLINIQUE

NIVEA

MAC

MAYBELLINE  
NEW YORK



**E : Super merci, connaissez-vous la marque YR ?**

V : Ho oui, depuis que je suis petite...

**E : Si je vous parle de cette marque, citez-moi trois mots qui vous viennent à l'esprit.**

V : Je ne sais pas... pour moi c'est une marque d'enfance, ma mère l'utilise toujours, se fait livrer ses produits. Moi je vais au magasin les prendre.

**E : Est-ce-que vous aimez cette marque ? Pourquoi ?**

V : Oui, ils ont de très bon produits, mes produits cosmétiques viennent souvent de là. Je gagne pas mal de points en pétales.

**E : Achetez-vous régulièrement (plusieurs fois par an) des produits Yves Rocher ?**

V : Oui, souvent !

**E : A vos yeux, Yves Rocher est une marque... complétez la phrase**

V : Est une bonne marque, est une marque populaire. Mais je ne sais pas si c'est une marque naturelle, j'ai des doutes.

**E : Ok, très bien merci de m'avoir accordé quelques minutes de votre temps !**

## **Entretien personne 5 – 44ans**

**E : Bonjour, pouvez-vous vous présenter ?**

D : Donc je m'appelle Dominique, j'ai 44 ans j'habite à Hautrage et je suis coiffeuse...

**E : Super, merci. Selon vous, qu'est-ce-qu'un produit cosmétique ?**

D : Pour moi, ce sont des produits qui vont améliorer une partie de ton aspect. Cosmétique pour moi c'est tout.

**E : Quand je parlerai de cosmétique, je parlerai de tout également (make up, soin visage, cheveux et corps) . Racontez-moi sur une journée les produits que vous utilisez ?**

D : Crème de jour, fond de teint, anti-cerne, mascara, crayons, rouge à lèvres... Pour les cheveux, une fois par semaine seulement.

**E : Alors on va maintenant parler des marques de cosmétique, spontanément quelles sont celles que vous connaissez et celles que vous ne connaissez pas, aimez ou n'aimez pas ?**

D : Dior, Yves-Saint-Laurent... euh... là comme ça je dirais aussi Lancôme, Sisley, L'Oréal...

**E : Très bien, donc maintenant je vais vous parler de différentes marques. Dites-moi si vous aimez, si vous n'aimez pas, si vous n'avez pas d'avis. (Je cite les marques)**

D :

**Aimées :**

- **Rituals**, j'aime beaucoup, j'aime beaucoup les senteurs
- **Bourgeois**, c'est une marque jeune, c'est une gamme jeune mais sans en plus pour moi
- **L'Occitane**, j'aime beaucoup leur produit, leur design est très beau également
- **L'Oréal**, ça me fait beaucoup penser aux cheveux mais pas au make up
- **Nivea**, c'est une marque intemporelle qui traverse le temps
- **La-Roche-Posay**, ce sont des produits que j'aime beaucoup
- **Clinique**, j'aime beaucoup, c'est une gamme de produit supérieur
- **Maybelline**, c'est vraiment la marque basique pour les jeunes adolescentes
- **Yves Rocher**, c'est aussi une marque intemporelle, pas cher

**Pas d'avis :**

- **Lush**, je ne connais pas, **Kiko** non plus, ni **Mac** mais ça me fait penser à des produits très professionnels mais je ne connais pas vraiment

**E : Qu'est-ce qui est important quand vous choisissez une marque de beauté ?**

D : Plus maintenant qu'avant, je cherche des produits naturels et bio.

**E : Si vous deviez refaire votre trousse, quel serait le budget maximal (par an) pour tout ce qui est produit soin et make up ?**

D : 150€ pour le make up et je dirais 100€ pour les soins visages

**E : Pour les produit corps, cheveux ?**

D : 50€ pour les produits corps et 30€ pour les produits cheveux

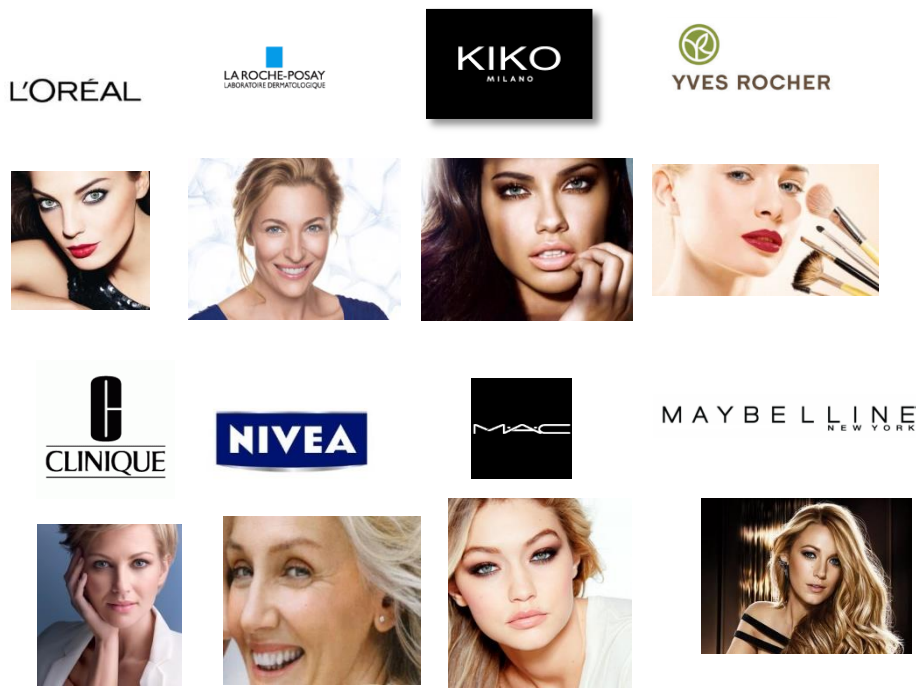
**E : Etes-vous sensibles aux actions promotionnelles ?**

D : Très ! Parce qu'une femme utilise tellement de produits, que si elle peut bénéficier de 50% c'est toujours une bonne chose.

**E : Quels avantages tirez-vous à utiliser des produits de beauté ?**

D : Tu as une plus belle peau, tu l'entretiens. C'est pour entretenir et embellir la peau.

E : Donc, ok... Maintenant, voici des visages de mannequin et des marques. Pouvez-vous associer un visage pour chaque marque proposée ?



(Rem : Yves Rocher, cette photo car propose beaucoup d'accessoires.)

**E : Alors, connaissez-vous la marque YR ?**

D : Oui, très bien.

**E : Citez-moi 3 mots qui vous viennent à l'esprit quand je parle de cette marque.**

D : Pour moi c'est vraiment une marque intemporelle.

**E : Est-ce-que vous aimez cette marque ?**

D : Oui j'aime cette marque car il y a plein de senteurs dans leur produit douche notamment. J'achetais régulièrement avant maintenant moins, car je cherche de plus en plus des produits bios et Yves Rocher n'est pas naturel bien qu'il revendique l'être.

**E : Achetez-vous régulièrement des produits Yves Rocher ?**

V : Non plus maintenant.

**E : A vos yeux, Yves Rocher est une marque... complétez la photo.**

D : Marque intemporelle, vraiment. Une marque du futur, car elle innove tout le temps.

E : Super, merci beaucoup !

## **Entretien personne 6 – 45ans**

**E : Bonjour, peux-tu te présenter brièvement ?**

M : Je m'appelle Maryline, je vais avoir 45 ans, je suis mariée, j'ai deux enfants et je viens de Saint-Ghislain, je suis une femme au foyer...

**E : Très bien, merci. Alors, selon toi qu'est-ce qui rentre dans la catégorie cosmétique ?**

M : Pour moi, le make-up, lait corps, ongles, soin visage... un peu de tout.

E : Très bien, donc durant cet entretien quand je parlerai de cosmétique, j'engloberai également tout ce qui est make up, soin visage/corps/cheveux. **Donc premièrement, raconte-moi sur une journée les produits que tu utilises.**

M : Le matin, j'utilise un savon démaquillant, une lotion, une crème surtout des huiles pour le visage. Le soir, je me démaquille au lait démaquillant, une lotion, et une crème de nuit.

**E : Et pour le make up ?**

M : Tous les jours, mascara, un peu de rouge à lèvres, terre soleil. C'est tout.

**E : Alors, spontanément, quelles sont les marques de cosmétiques auxquelles tu penses ? Que tu aimes bien, que tu n'aimes pas...**

M : Lancôme, euh... Guerlain, en rouge à lèvres Yves Saint-Laurent, parfois je vais chez Bourgeois pour l'été les couleurs plus vives, je prends des choses moins chères pour l'été. Kiko, je connais grâce à ma fille.

E : Alors, ici ce sont toutes des marques. **Peux-tu m'expliquer pour chaque marque si tu aimes ou si tu n'aimes pas, si tu n'as pas d'avis. Peux-tu les citer tout haut pour que j'ai plus facile pour la retranscription...**

M : Ok, alors...

**Aimées :**

- **Nivea** : Je connais surtout pour les savons, les lingettes pour bébé. Je ne connais pas grand-chose d'autre, parfois un lait corps...
- **Kiko** : Je connais grâce à ma fille, à moi ça ne me convient pas trop car je réagis vite.

- **Bourgeois** : Je connais, les rouges à lèvres surtout les crayons yeux...
- **Maybelline** : ça me fait beaucoup penser à Bourgeois, surtout les produits pour les yeux.
- **L'Oréal** : Je connais surtout pour les cheveux.
- **La-Roche-Posay** : Je connais très bien, surtout quand je vais en vacances je prends les crème de cette marque, je mets également ces crèmes pour les crèmes visages, quand j'ai la peau trop rouge etc. car j'ai une peau sensible.
- **Clinique** : Je connais aussi mais bon je préfère La-Roche-Posay.
- **Rituals** : Je connais, j'aime bien leur produit bain.
- **L'Occitane** : Je connais très bien, car ce sont aussi des produits naturels.

**Pas d'avis :**

- **Lush** : Je ne connais pas du tout.
- **Mac** : Je ne connais pas... du tout.
- **Yves Rocher**, ma fille utilise et aime mais moi je n'aime pas spécialement.

**E : Qu'est-ce qui est important pour toi quand tu choisis une marque de produit cosmétique ?**

M : Pour moi, c'est qu'elle ne fait pas réagir la peau, qu'elle ne contienne pas trop de produits chimiques.

**E : Si tu devais refaire ta trousse maquillage, soin, etc. Quel serait ton budget maximum ?**

M : Pour ma trousse make up, maximum 200€. Car dans ma trousse il n'y a pas grand-chose.

**E : Pour les crèmes visages ? Soins cheveux ?**

M : Ca, moi ça me coûte pas tellement cher les huiles, avec un pot de crème je vais longtemps aussi. Je dirais plus ou moins 15€ pour un pot d'huile. Soins cheveux, je les fais en institut.

**E : Pour les crèmes corps ?**

M : Pour lait corps, etc. J'utilise Mixa car il n'y a pas de paraben et je n'ai pas de problème avec ça.

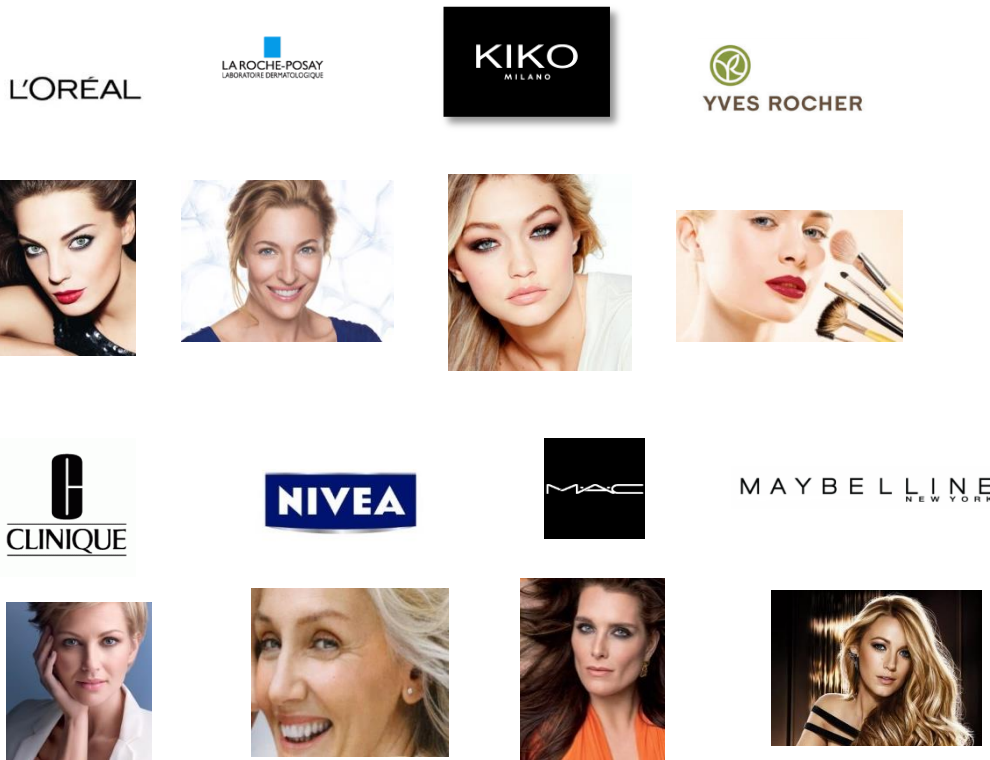
**E : Es-tu sensible aux actions promotionnelles ? Elles te poussent à aller en magasin ?**

M : Non, si j'en ai pas besoin ça ne me pousse pas à aller en magasin. Si je reçois un bon Paris XL, ce n'est pas pour ça que j'irai en magasin et souvent quand je veux l'utiliser, il n'est plus valable. (rire)

**E : Quels avantages tires-tu à utiliser des produits cosmétiques ?**

M : Pour moi, c'est par habitude aussi. Je l'ai toujours fait, c'est comme un habit pour moi. J'ai aussi la peau qui s'enflamme facilement donc pour en prendre soin.

**E : Donc, ici voici des photos des femmes. Je vais te demander d'associer ces photos aux marques proposées, en fonction de l'âge, de son attitude, etc.**



Rem : Kiko, maquillé plus spécial... Nivea, plus dame nature, La-Roche-Posay aussi, Yves Rocher, très varié.

**E : Ok très bien. Maintenant, connais-tu la marque Yves Rocher ?**

M : Oui.

**E : Cite-moi 3 mots qui te viennent à l'esprit si je te parle de cette marque.**

M : Yves Rocher... petit budget, produit à la portée de tout le monde, ils ont des gammes pour tous les âges. Leur publicité c'est nature mais ils ne le sont, c'est une fausse image quand on regarde leur composition.

**E : Aimes-tu cette marque, pourquoi ?**

M : Je n'aime pas spécialement, c'est trop parfumé pour des produits naturels.

**E : Achètes-tu régulièrement des produits Yves Rocher ? Ou en as-tu déjà achetés ?**

M : J'en ai acheté mais plus maintenant, mais je ne suis pas fan.

**E : A tes yeux, Yves Rocher est une marque ... (complète)**

M : Est une marque grand public, mais en petit magasin au lieu d'être en grande surface.

E : Super, merci beaucoup !

## **Entretien personne 7 – 23 ans**

**E : Bonjour, peux-tu te présenter brièvement ?**

K : Je m'appelle Kéa-Helena, j'ai 23 ans, j'habite à Saint-Ghislain, je suis institutrice maternelle...

**E : Alors, selon toi qu'est-ce-qu'un produit cosmétique ?**

K : Maquillage, onglerie, les gommages pour le corps, les produits solaires... Euh... Bah voilà c'est un peu près tout, les parfums aussi.

**E : Très bien. Raconte-moi sur une journée les produits cosmétiques que tu utilises.**

K : En semaine, je ne maquille pas. J'utilise des produits pour le corps tous les jours. Je me maquille et me démaquille tous les soirs le week-end, je me démaquille avec un gant spécial. Et sinon, j'utilise aussi des lingettes. Au niveau du maquillage, c'est rare quand je me maquille.

**E : Donc maintenant, on va parler des marques de produits cosmétiques. Dis-moi spontanément celles que tu aimes que tu connais, que tu n'aimes pas...**

K : Je connais Kiko que j'adore, je connais Mac mais ce n'est pas dans mon budget et il n'y a pas de magasin dans la région mais j'ai eu de bons échos, je connais l'Oréal...

**E : Alors, je vais maintenant te présenter des noms de marques. Peux-tu me parler de ces marques.**

K : Alors,

**Aimées :**

- Nivea : J'aime et je n'aime pas. Quand j'étais plus jeune j'aimais bien les produits mais un reportage disait que Nivea était un cosmétique avec beaucoup de produits chimiques donc j'aime moins...
- Mac j'aime bien mais c'est cher pour moi. J'aimerais bien acheter un rouge à lèvres.
- Kiko je connais j'aime bien, surtout les rouges à lèvres et ce qui est chouette c'est que c'est bon marché. Avec 50€ j'ai eu plein de produits.
- Maybelline, j'aime bien mais je trouve que c'est cher pour ce que c'est.

- Bourgeois, j'ai déjà acheté des rouges à lèvres et vernis.
- Yves Rocher, j'aime bien mais pas pour le maquillage surtout pour les gommages pour le corps, et la senteur des produits, ce que j'adore c'est quand ils font des gros paniers pour le bain. Sinon les parfums, je ne les trouve pas terrible.
- La-Roche-Posay, j'aime bien car c'est neutre et bien hydratant. J'avais pris notamment un baume pour les lèvres et c'est le seul qui hydratait bien mes lèvres et l'après-soleil je prends là aussi.

**Pas aimées :**

- L'Oréal, je connais mais je n'aime pas beaucoup. Je connais + pour les produits de coiffure, mais je ne suis pas fan sauf la laque.

**Pas d'avis :**

- L'Occitane je connais via ma maman mais sans plus.
- Rituals, je connais sans plus.
- Lush je connais de nom mais je n'ai jamais acheté.
- Clinique, je ne connais pas vraiment je trouve ça cher en plus.

**E : Alors, qu'est-ce qui est important pour toi quand tu choisis une marque de produit cosmétique ?**

K : Déjà, je ne me maquille pas souvent et quand je me maquille je ne fais pas de retouche donc pour moi c'est important que ça tienne. Ce qui est important aussi c'est que ça n'irrite pas ma peau je suis fort sensible surtout des yeux et enfin que ce soit naturel. J'essaie de faire attention de ne pas utiliser trop de produits chimiques.

**E : Quel serait ton budget maximum (par an) pour une trousse maquillage ?**

K : Chez Kiko, pour 50€ j'ai su refaire toute ma trousse maquille.

**E : Ok, pour tout ce qui est crème visage ?**

K : Euh... je n'utilise pas souvent des crèmes visages mais je mettrai 20€.

**E : Pour ce qui est soin corps et soins cheveux ?**

K : 30€ pour les soins corps, pour les soins cheveux pas plus de 15€.

**E : Alors, es-tu sensible aux actions promotionnelles ?**

K : Oui ! Ça me pousse à aller en magasin, quand il y a des réductions ou cadeaux à la clé, je regarde les conditions et en général j'essaie d'acheter un produit qui me plaît pour pouvoir avoir le cadeau.

**E : Quel avantage tires-tu à utiliser des produits cosmétiques ?**

K : Le weekend pour être plus apprêtée.

**E : Ok, alors voici des photos de mannequin. Tu vas devoir classer ces photos en dessous de chaque marque proposée.**

L'ORÉAL

LA ROCHE-POSAY  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

KIKO  
MILANO

YVES ROCHER

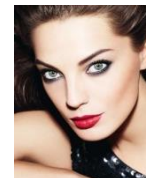
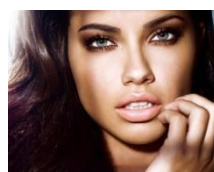
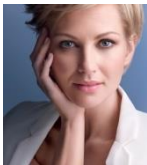


CLINIQUE

NIVEA

MAC

MAYBELLINE  
NEW YORK



Rem : Les pinceaux, etc. ça m'a fait penser à Yves Rocher. Nivea, le mannequin n'est pas maquillé et La-Roche-Posay je pense à une femme plus âgée.

**E : Connais-tu la marque Yves Rocher ?**

K : Oui.

**E : Si je te parle de cette marque, cite-moi trois mots qui te viennent à l'esprit ?**

K : Bain, gommage, promotion.

**E : Aimes-tu cette marque ? Pourquoi ?**

K : Oui, j'aime bien parce que quand ils font des promotions j'y vais. J'aime bien pour les gommages, pour les vernis parfois, j'aime bien les petits parfums aussi de leurs produits.

**E : En achètes-tu régulièrement (plusieurs fois par an) ?**

K : Oui pour les produits bains, les promotions me poussent à aller en acheter.

**E : A tes yeux, Yves Rocher est une marque... (complète)**

K : A mes yeux, Yves Rocher est une marque... c'est difficile. Indémodable !

E : Super, merci !

## **Entretien personne 8 – 22 ans**

**E : Bonjour, peux-tu te présenter ?**

V : Alors je m'appelle Vahinée, j'ai 22 ans et je suis étudiante, je viens de Charleroi.

**E : Selon toi, qu'est-ce qui rentre dans la catégorie cosmétique ?**

V : Pour moi tout ce qui concerne la peau, crème, maquillage. Vraiment l'utilisation au niveau du visage pour moi donc make up et soin.

**E : Quand je parlerai de cosmétique, je parlerai aussi des lotions pour le corps. Alors, peux-tu me dire ce que tu utilises comme produits cosmétiques quotidiennement ?**

V : Ouf, alors... donc je me réveille je mets une crème du jour avec le maquillage, du mascara, eyeliner, crayon noir, rouge à lèvres et en été je ne mets pas de blush mais en hiver j'en mets. Et, voilà. Eventuellement, du correcteur pour cacher les boutons. Et donc ça c'est pour le visage... pour les cheveux, shampooing et ici ces derniers temps je mets aussi un soin sur cheveux secs. Et... des fois du shampooing sec. Le soir, lotion démaquillage.

**E : Ok, peux-tu me dire spontanément les marques cosmétiques que tu aimes ou que tu n'aimes pas ?**

V : Yves Rocher, Garnier, Lush, Maybelline, L'Oréal, Essie, Kiko... Voilà en gros, les premières qui me viennent en tête.

**E : Donc, voici des marques de cosmétiques peux-tu me dire si tu aimes ou pas ces marques, si tu n'as pas d'avis... et pourquoi.**

V : Alors,

**Aimée :**

- **Nivea** c'est une marque plus accessible, ça me fait penser à une marque familiale, plus neutre, j'aime bien pour moi donc je n'aime pas spécialement.
- **Bourgeois**, alors, c'est une marque jeune, beaucoup les vernis, ils font plein de chose : crayon maquillage, crayon à lèvres. Ce n'est pas trop cher. A Di, ce sont les produits les moins chers, j'aime bien aussi cette marque.
- **Clinique**, j'ai une base clinique, c'est cher je trouve j'avais un bon d'achat donc je l'ai acheté mais c'est des produits de bonne qualité. J'aime bien.

- **L'Oréal** c'est une bonne marque mais c'est fort industriel, l'Oréal fait beaucoup de publicité mais ce sont des produits notamment les soins pour les cheveux. J'ai déjà gagné 2/3 concours avec cette marque, c'est une marque abordable pour tout le monde. Les égéries donnent envie, il y a une bonne communication autour de la marque.
- **Yves Rocher**, c'est un très bon rapport qualité/prix, un des meilleurs du marché, les produits sont très bons pour le prix, on a beaucoup de produits gratuits maintenant certains produits sont moins efficaces. Je trouve aussi que les produits changent beaucoup. Je ne trouverai plus des crèmes que j'ai achetées il y a 2 ans, on change beaucoup, la marque évolue beaucoup en fonction des besoins de consommatrice j'ai l'impression. Le petit bémol auquel je fais attention, c'est qu'ils se revendiquent beaucoup green, marque verte/naturelle mais finalement il n'y a pas tant que ça de produits bio. Donc c'est le reproche que j'ai à faire sur cette marque.
- **Rituals**, j'aime beaucoup, j'adore. Je fais pas attention si c'est bio ou pas car ils ne se revendiquent pas bio. J'adore les senteurs mais c'est vrai que c'est cher.
- **L'Occitane**, j'adore aussi, c'est plus classique que Rituals. Le packaging fait plus une marque plus classique mais les crèmes sentent super bons, on est sur des produits de qualité.
- **Kiko**, c'est une bonne marque et très raisonnable !

**Pas d'avis :**

- **Mac** je n'ai jamais testé mais je sais que ce sont des produits de bonne qualité, j'aimerais prochainement acheter un rouge à lèvres mais les Prix ne sont pas donnés.
- **La-Roche-Posay**, ce sont des crèmes pour des peaux sensibles, budget plus cher et je ne connais pas personnellement je ne pense pas que j'achèterai car il n'y a pas de parfum dans les produits, c'est neutre. Mais je n'achèterai pas ce genre de crème
- **Lush**, alors... je pensais aussi que c'était une bonne marque bio, naturelle mais j'ai vu un reportage qui expliquait que ce n'était pas vraiment le cas. Maintenant, ça reste une bonne alternative par rapport à d'autres produits industriels.
- **Maybelline**, c'est une marque de l'Oréal, c'est plus les mascaras j'ai l'impression. Ça ne me parle pas forcément plus.

**E : Ok, super merci. Alors, qu'est-ce qui est important pour toi quand tu choisis une marque de cosmétique ?**

V : Le prix joue à 60%. Si je veux vraiment un produit je ne ferai pas attention aux prix. Maintenant, le prix joue quand même si je veux juste un rouge à lèvres je vais regarder en fonction du prix. La qualité aussi. Donc, euh c'est aussi en fonction de la qualité et aussi de l'expérience que j'aurai eue avec la marque. La qualité d'abord, ensuite le prix.

**E : Alors, si tu devais refaire ta trousse make up quel serait ton budget maximum (par an) ?**

V : Juste les maquillages... je dirais maximum 50€.

**E : Pour les crèmes visages ?**

V : Crèmes visages... 35€.

**E : Crème corps ?**

V : 30€.

**E : Pour tout ce qui est soin cheveux ?**

V : 30€.

**E : D'accord, est-ce que tu es sensible aux actions promotionnelles ?**

V : Oui ! Très. Si on me propose un tel produit moins cher, je vais l'acheter. Je n'achète pas l'urgence même si j'en ai trop, je vais acheter, même si j'ai des bons d'achat je vais toujours essayer de faire en sorte de les dépenser, surtout si ce sont des bons intéressants et que j'en ai pas besoin.

**E : Quels avantages tires-tu à utiliser des produits cosmétiques ?**

V : Les crèmes, par exemple pour prendre soin de mon visage, l'hydrater. Le maquillage pour des fonctions esthétiques, pour avoir une plus belle mine. Donc, finalement me sentir mieux et bien dans ma peau.

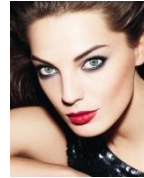
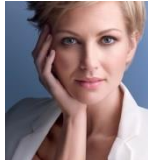
**E : Ok, alors ici voici des marques et des photos. Peux-tu associer à chaque marque, un mannequin de par son attitude, son âge, son maquillage.**

L'ORÉAL

LA ROCHE-POSAY  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

KIKO  
MILANO

YVES ROCHER



CLINIQUE

NIVEA

MAC

MAYBELLINE  
NEW YORK



V : Olala, c'est difficile comme question. (Kiko, c'est coloré. La-Roche-Posay, c'est neutre. Nivea parce qu'elle est plus âgée. Mac on va prendre la plus apprêtée. Maybelline c'est le mascara...)

**E : Alors, est-ce-que tu connais la marque Yves Rocher ?**

V : Oui

**E : Si je te parle de cette marque, cite-moi 3 mots qui te viennent à l'esprit.**

V : Qualité, bon marché, proximité.

**E : Aimes-tu cette marque ? Pourquoi ?**

V : Oui, j'aime cette marque, l'avantage est le rapport qualité/prix. On se sent suivi, ils sont généreux, on se sent bien avec cette marque. Les gens font tout pour qu'on s'y sente bien.

**E : Achètes-tu régulièrement des produits Yves Rocher (plusieurs fois par an) ?**

V : Oui, très régulièrement !

**E : Enfin, à tes yeux, Yves rocher est une marque...**

V : Bon marché !

E : Super, merci beaucoup !

## **Entretien personne 9 – 22 ans**

**E : Bonjour Julie, peux-tu commencer par te présenter brièvement ?**

J : Donc, moi c'est Julie Fontaine, j'ai 22 ans, j'habite à Jurbise et je suis étudiante en communication.

**E : Alors, selon toi qu'est-ce qui rentre la catégorie des produits cosmétiques ?**

J : Moi, tout ce qui est cosmétique c'est vraiment tout ce qui est soin, donc maquillage, soin visage et corps.. Aussi cheveux !

**E : Donc, moi dans cet entretien, quand je parlerai des cosmétiques, je parlerai du make up, des soins corps, visage, cheveux. Alors, peux-tu me dire ce que tu portes quotidiennement comme produits cosmétiques ?**

J : Alors, donc quand je me lève, je prends ma douche donc j'utilise un shampoing, après-shampoing, parfois des soins, bain douche. Je mets une crème du jour, un fond de teint, du mascara, du fard à paupière, un beurre de cacao, parfois un rouge à lèvres et un peu de poudre.

**E : Donc, maintenant on va parler des marques de cosmétiques, peux-tu me donner des noms de marque qui te viennent en tête spontanément ?**

J : Alors, La-Roche-Posay car c'est la marque de ma crème du jour. Yves Rocher car c'est une marque abordable que j'aime bien, je vais souvent voir les promotions les nouveaux produits, etc. Maybelline j'utilise beaucoup pour le mascara. Et sinon il y a aussi Mac, marque fort populaire. Sinon, les marques évidentes sont Nivea et l'Oréal grâce à toutes les marques qu'ils font.

**E : D'accord, donc ici voici des noms de marque de cosmétique, peux-tu me parler un peu d'elles, si tu les aimes si tu ne les aimes pas et les raisons...**

J :

**Aimée :**

- **Lancôme**, pour moi c'est une marque qui fait classe, qui est pas donné mais reste abordable. Ce sont les meilleurs mascaras je trouve, mais ça reste quand même cher.

- **Mac**, c'est un peu pareil que Kiko c'est une marque populaire. Mac, je l'associe vraiment aux rouges à lèvres, pour moi ce sont les meilleurs. C'est une marque abordable.
- **La-Roche-Posay**, je l'associe à tout ce qui est crème pour la peau. Je l'utilise tous les jours, c'est une marque pas donné mais ce sont des très bons produits que l'on trouve en pharmacie, ça ajoute de la crédibilité.
- **Maybelline**, c'est une marque très abordable, je l'associe aussi aux mascaras mais elle est populaire, pour tout le monde et surtout pour les jeunes.
- **Lush**, c'est une marque que j'adore surtout pour les shampooings. Je pense qu'ils sont naturels pour la plupart de leurs produits, j'aime beaucoup utiliser cette marque.
- **Nivea**, c'est + comme l'Oréal, pour moi ces deux marques sont les précurseurs de la cosmétique, on les a toujours connu, ce sont des marques abordables que j'associe à des femmes mures, surtout nivea, elles font beaucoup de publicité.
- **Yves Rocher**, j'aime beaucoup cette marque, c'est une marque abordable, c'est une marque proche de ses clientes et qui est très diversifiée dans les produits.

**Pas d'avis :**

- **Kiko**, j'en ai entendu beaucoup de bien mais je n'ai pas encore su testé car il n'y en a pas en Belgique. Ils sont assez diversifiés.
- **Clinique**, je ne connais pas vraiment.
- **L'Occitane**, je ne connais pas j'ai jamais testé.
- **Rituals**, jamais testé mais j'ai entendu beaucoup de bien et j'aimerais bien tester plus tard mais ça reste cher je pense.
- **Bourgeois**, que dire... je crois que c'est une marque très abordable aussi mais pas beaucoup de communication, je ne connais pas vraiment.

**E : Qu'est-ce-qui est important pour toi quand tu choisis une marque de cosmétique ?**

J : Avant tout le prix, la qualité... et... voilà.

**E : Alors, maintenant si tu devais refaire ta trousse make up, quel serait ton budget maximum ?**

J : Euh... 100€ max

**E : Pour les crèmes visages ?**

J : 25€.

**E : Pour les crèmes corps ?**

J : 30€...

**E : Et enfin, pour les soins cheveux ?**

J : 50€ car c'est important pour moi, mes cheveux sont très fragiles.

**E : Ok, merci. Es-tu sensible aux actions promotionnelles ?**

J : Non. Quand il y a une action promotionnelle, il y a toujours des conditions donc on se fait souvent avoir. Si j'ai besoin de quelque chose je vais aller l'acheter, sans qu'il y ait forcément des promotions.

**E : Ok, alors quels avantages tires-tu à utiliser des produits cosmétiques ?**

J : Simplement, pour prendre soin de soi. Les produits cosmétiques c'est pour être plus joli, etc. Surtout dans notre société d'aujourd'hui où l'apparence compte beaucoup.

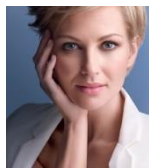
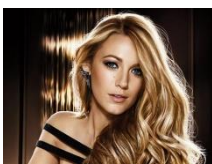
**E : Ok. Alors voici des marques présentées, peux-tu associer à chaque marque un mannequin ?**

L'ORÉAL

LA ROCHE-POSAY  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

KIKO  
MILANO

YVES ROCHER

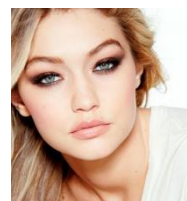


CLINIQUE

NIVEA

MAC

MAYBELLINE  
NEW YORK



**E : Très bien. Donc, connais-tu la marque Yves Rocher ?**

J : Oui

**E : Si je te parle de cette marque, quels sont les 3 mots qui te viennent à l'esprit ?**

J : Euh... variée, abordable et qualité.

**E : Aimes-tu cette marque, pourquoi ?**

J : Oui, j'aime bien parce qu'elle est abordable et variée dans leurs produits, ce sont des produits qui sentent bon, c'est coloré, on a envie d'acheter.

**E : Achètes-tu régulièrement des produits Yves Rocher (plusieurs fois par an) ?**

J : Oui

**E : Enfin, à tes yeux, Yves Rocher est une marque... complète.**

J : Une marque... qui fait jeune mais en même temps qui cible pas forcément seulement les jeunes. Elle n'a pas de cible précise mais est une marque jeune qui propose des produits pour toute catégorie de personne.

E : Super, merci beaucoup !

## **Entretien personne 10 – 42 ans**

**E : Bonjour, peux-tu tout d'abord te présenter brièvement ?**

R : Bonjour, donc je m'appelle Rita j'ai 42 ans et j'habite à Boussu, je suis technicienne de surface...

**E : Très bien, merci. Peux-tu me dire ce qui rentre dans la catégorie des produits cosmétiques pour toi ? Seulement le make up, ou bien aussi des crèmes, des soins...**

R : Pour moi, c'est également les soins visages, corps... ainsi que le maquillage, ce qui permet de prendre soin de moi.

**E : Donc, durant cet entretien, je parlerai également de tout cela en tant que produit cosmétique. Peux-tu me raconter sur une journée les produits que tu utilises quotidiennement ?**

R : Donc, je mets la crème du jour tous les jours, alors quand je sors je me maquille : fond de teint, du mascara, crayon sourcil, de la poudre, du rouge à lèvres, du parfum...

**E : Alors on va parler des marques de cosmétiques, peux-tu me dire celles qui te viennent à l'esprit ?**

R : Moi c'est varié, j'utilise vraiment de tout... L'Oréal, Clinique, Bourgeois,...

**E : Très bien, donc ici voici des noms de marque, peux-tu me parler d'elle, si tu les aimes, si tu ne les aimes pas...**

R :

**Aimée :**

- Alors, **Clinique**, je la connais bien et j'aime bien cette marque. Ce sont des produits de très bonne qualité.
- **Bourgeois**, je connais, j'utilise surtout ces produits pour tout ce qui est maquillage des yeux.

- **Nivea**, je connais depuis longtemps j'aime beaucoup leur crème.
- **L'Oréal**, j'utilise souvent pour mes soins cheveux et aussi quelques maquillages.
- **L'Occitane**, on m'a déjà offert des crèmes, j'aime beaucoup les senteurs mais les prix ne sont pas donnés.
- **Yves Rocher**, on m'a déjà offert des produits et j'aime beaucoup, ils sentent bons et leurs prix sont très raisonnables.

**Pas d'avis :**

- **Maybelline**, je ne connais pas tellement et **Rituals** non plus...
- **La-Roche-Posay**, je connais mais jamais utilisé.
- **L'Occitane**, on m'a déjà offert des crèmes, j'aime beaucoup les senteurs mais les prix ne sont pas donnés.
- **Yves Rocher**, on m'a déjà offert des produits et j'aime beaucoup, ils sentent bons.
- **Mac et Kiko** je ne connais absolument pas.

**E : Merci. Qu'est-ce-qui est important pour toi quand tu choisis une marque de produit cosmétique ?**

R : Surtout, la qualité. Qu'il ne provoque pas des allergies, ou des irritations sur la peau. Donc avant, tout la qualité et le prix qu'il soit abordable.

**E : Ok très bien. Euh, si tu devais refaire ta trousse maquillage, quel serait le budget maximum (par an)?**

R : Pas plus de 50€

**E : Pour les crèmes visages ?**

R : 20€.

**E : Pour les lotions corps ?**

R : Plus ou moins, 25€.

**E : Et pour les soins cheveux ?**

R : Là j'ai un cheveu crépu, donc disons 30€.

**E : Es-tu sensible aux actions promotionnelles ?**

R : Oui, ça me pousse à aller aux magasins même si je n'ai pas spécialement besoin de produits, je pourrais toujours les utiliser par après donc je profite des bons que je reçois à la maison pour aller acheter des produits.

**E : Très bien, quels avantages tires-tu à utiliser des produits cosmétiques ?**

R : Avant tout, prendre soin de moi et de ma peau... et aussi pour paraître plus jeune (rire).

**E : Donc, ici voici des marques présentées, peux-tu associer un mannequin à chaque marque proposée ?**

R : Une femme seulement par maque ?

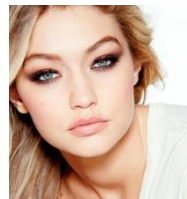
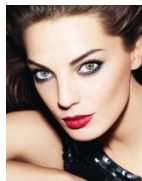
E : Oui, c'est bien cela !

L'ORÉAL

LA ROCHE-POSAY  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

YVES ROCHER

CLINIQUE

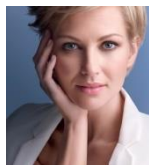


MAC

NIVEA

KIKO  
MILANO

MAYBELLINE  
NEW YORK



**E : Connais-tu la marque Yves rocher ?**

R : Oui, quand même

**E : Si je te parle de cette marque, cite-moi 3 mots qui te viennent à l'esprit.**

R : Pour moi c'est une marque qui est très variée, le magasin est très agréable

**E : Aimes-tu cette marque ? Pourquoi ?**

R : Oui, les produits sont bons et raisonnables, c'est une bonne marque

**E : Achètes-tu régulièrement des produits Yves Rocher ?**

R : Pas régulièrement, mais je reçois beaucoup de cadeaux notamment pour les crèmes visages et de temps en temps pour le maquillage.

**E : Enfin, Yves rocher est une marque ... (complète la phrase)**

R : Pour moi c'est une marque abordable par rapport à d'autres marques beaucoup plus chères où avec 100 € nous n'avons rien.

E : Ok super, merci beaucoup !

## **Entretien personne 11 – 42 ans**

**E : Bonjour, est-ce-que vous pouvez commencer par vous présenter brièvement ?**

Y : Je m'appelle Giorgita, j'ai 42 ans, je travaille à l'école sociale comme femme de ménage et j'habite à Hornu.

**E : Selon vous, qu'est-ce-qu'un produit cosmétique ?**

Y : Tous les produits que l'on utilise pour se démaquiller, se laver, s'embellir...

E : Très bien, quand je parlerai de produits cosmétiques au cours de cet entretien je parlerai également de maquillage, de soin corps/visage/cheveux. **Alors, racontez-moi les produits cosmétiques que vous utilisez sur une journée ?**

Y : Quotidiennement... Démaquillant déjà, le nom je ne sais pas car j'ai un démaquillant spécial de la pharmacie, ensuite le fond de teint, le blush mais pas tout le temps, le rouge à lèvres, le mascara... le crayon pour les yeux, pour les lèvres, voilà ça c'est plus ou moins tous les jours.

**E : Donc maintenant on va parler des marques de cosmétiques, quelles marques connaissez-vous spontanément ?**

Y : L'Oréal c'est ce que j'utilise la plupart du temps, mais je ne regarde pas vraiment les marques je prends parce que ça me plaît.

**E : Donc voici différentes marques, pouvez-vous me parler d'elle ? Si vous aimez, n'aimez pas, n'avez pas d'avis...**

Y : Alors,

**Aimée :**

- **Yves Rocher**, je connais et j'utilise souvent les produits, on m'en offre souvent.
- **L'Oréal**, oui la plupart de mon maquillage vient de là.
- **La-Roche-Posay**, j'utilise pour les crèmes solaires, j'aime beaucoup.

- **Nivea**, je connais et j'utilise depuis un certain bout de temps.
- **L'Occitane**, je connais surtout pour les produits corps, j'aime beaucoup les senteurs.

**PAS D'AVIS :**

- **Kiko**, je ne connais pas.
- **Maybelline**, je connais mais je n'utilise pas.
- **Mac**, je n'ai jamais entendu parler...
- **Clinique**, je connais de nom mais je n'ai jamais testé des produits de cette marque.
- **Bourgeois**, je connais mais ça ne m'a jamais attiré.

**E : Alors, qu'est-ce qui est important pour vous quand vous choisissez une marque de produit de beauté ?**

Y : Surtout... déjà, ça dépend c'est quoi comme produit. Si ce sont des crèmes, je regarde si je n'ai pas d'allergie parce que j'ai beaucoup d'allergie avec certaines crèmes et j'attrape des boutons je ne peux pas utiliser tous les produits, donc la qualité je dirais.

**E : Si vous deviez refaire votre trousse make up, quel serait votre budget maximum (par an)?**

Y : Oh... je ne saurais pas vous dire, car ça dépend, on va dire plus ou moins 150€ ça dépend des produits.

**E : Et pour les crèmes visages ?**

Y : Ce sont des crèmes plus chers, car j'ai une peau fragile.

**E : Etes-vous sensibles aux actions promotionnelles ?**

Y : Non si je n'ai pas besoin, ça ne me pousse pas à aller en magasin.

**E : Très bien. Alors, quels avantages tirez-vous à utiliser des produits cosmétiques ?**

Y : (rire), le maquillage donne une plus belle mine, on peut accentuer certaines choses, les yeux, les lèvres...

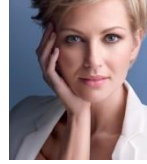
**E : Donc, ici voici des marques présentées, peux-tu associer un mannequin à chaque marque proposée ?**

L'ORÉAL

LA ROCHE-POSAY  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

YVES ROCHER

CLINIQUE



NIVEA

KIKO  
MILANO

MAYBELLINE  
NEW YORK



**E : Alors, connaissez-vous la marque Yves Rocher ?**

Y : Je connais un petit peu, j'ai déjà reçu en cadeau mais je ne vais pas spécialement en magasin pour aller acheter des produits de cette marque.

**E : Si je vous parle de cette marque, citez-moi 3 mots qui vous viennent à l'esprit.**

Y : Cette question est difficile... je ne sais pas vraiment dire.

**E : Très bien pas de soucis, aimez-vous cette marque ?**

Y : Oui j'ai déjà utilisé quelques produits ce n'est pas mal comme marque, mais je ne pourrais pas en dire + car c'est vrai que je n'utilise pas vraiment souvent cette marque. Je n'achète pas souvent...

**E : Enfin, à vos yeux, Yves Rocher est une marque ... (complétez).**

Y : Est une marque à prix abordables qui fait beaucoup de promotions à mes yeux... mais ça ne me pousse pas pour autant à me rendre en magasin pour acheter ces produits.

E : Très bien, merci beaucoup !

## **Entretien personne 12 – 30 ans**

**E : Hello Julie, peux-tu commencer par te présenter brièvement ?**

J : Bonjour donc je m'appelle Julie, j'ai 30 ans, j'habite à Colfontaine... Je travaille actuellement comme délégué commercial chez Mobistar à Mons et je travaillais anciennement dans la restauration...

**E : Très bien, peux-tu me dire ce qui rentre dans la catégorie des produits cosmétiques selon toi ?**

J : Alors, tout ce qui est soin de beauté. Ça peut aller du masque capillaire aux vernis, à la crème épilatoire... pour moi tout rentre dans le cosmétique. Même si on pense que ce sont que les produits maquillage généralement.

**E : Donc moi quand je parlerai des produits cosmétiques, je parlerai des soins corps, visage, cheveux et maquillage. Alors, maintenant, raconte-moi sur une journée les produits cosmétiques que tu utilises quotidiennement.**

J : Ouf alors... bon à part le gel douche quand je me lave... je mets plusieurs crèmes différentes, crème pour les visages, crèmes sous les yeux pour les cernes, sans odeur je n'aime pas les odeurs... je mets de l'huile sur les cils, je mets une crème pour mes jambes également. Ce sont des crèmes de la marque Milène.

**E : Et pour le make up ?**

J : Alors une BB crème, fard à joue, fard à paupière, eyeliner, noir, ricil, rouge à lèvres...

**E : Ok, alors peux-tu me parler des marques de cosmétique que tu connais spontanément ?**

J : Alors, moi j'utilise beaucoup des produits Milène car je fais une démo tous les 3 mois, je fais beaucoup d'allergie à beaucoup de marque même des bonnes. Sinon, je vais chez Paris XL et ça va varier, j'ai un rouge à lèvres Yves-Saint-Laurent mais je peux varier le mois d'après... Kiko aussi est une marque que j'ai découverte et que j'aime beaucoup !

**E : Très bien, alors voici des noms de marque. Peux-tu me dire si tu les aimes, si tu ne les aimes pas, si tu ne connais pas...**

J :

**Aimée :**

- Nivea, je suis allergie pour les crèmes corps mais pas la crème de jour et j'aime bien quand je n'ai pas les produits Milène.
- L'Oréal, au niveau maquillage j'aime bien.
- Yves Rocher, je connais et j'aime bien.
- Kiko, j'adore, ils ont beaucoup de gamme, ils ont des couleurs qu'on ne trouve pas ailleurs et les produits ne bougent pas. Niveau rapport qualité/prix c'est vraiment le top, leurs pinceaux sont géniaux.
- Maybelline, j'aime bien aussi.
- L'Occitane, j'aime bien, j'adore leurs odeurs et ce sont des très bons produits.

**Pas aimée :**

- La-Roche-Posay, je suis allergie à tous les produits.

**Pas d'avis :**

- Clinique, je n'ai jamais testé.
- Mac, je ne connais pas.
- Rituals, jamais acheté.

**E : Alors, qu'est-ce-qui est important pour toi quand tu choisis une marque de cosmétique ?**

J : Avant tout, l'avoir tester. Quand je choisis un produit c'est parce que je l'ai testé, donc quand je reçois des échantillons chez Paris XL je teste et si j'aime bien je vais aller acheter. La qualité, la tenue... le prix si vraiment j'aime le produit, ça ne m'importe pas et s'il est de qualité, ça ne m'importe pas.

**E : Alors, si tu devais refaire ta trousse make up, quel serait ton budget maximum ?**

J : Olala c'est difficile... car je peux aimer un rouge à lèvres à 30€ comme à 10€, je dirais 200€.

**E : Et pour tes crèmes visages ? Crèmes corps ?**

J : Tous les 3 mois, je mets 40€ pour chaque.

**E : Et pour les soins cheveux ?**

J : Je ne fais pas mes soins cheveux moi-même, ma coiffeuse me le fait lorsque je vais faire un brushing.






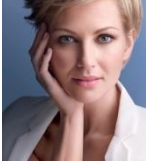










**E : Très bien, alors es-tu sensible aux actions promotionnelles ?**

J : Oui, très ! Les bons me poussent à aller en magasin, mais si je n'ai pas besoin je ne vais pas spécialement y aller. Je suis quand même sensible.

**E : Alors, quels avantages tires-tu à utiliser des produits cosmétiques ?**

J : Pour être plus belle (rire), parce que je suis une femme et que j'aime prendre soin de moi...

**E : Donc, ici voici des marques présentées, peux-tu associer un mannequin à chaque marque proposée ?**

**E :** Alors, est-ce-que

**tu connais la marque Yves Rocher ?**

J : Oui !

**E : Si je te parle de cette marque, cite-moi 3 mots qui te viennent à l'esprit.**

J : Euh... Peps, je trouve que c'est une marque jeune il y a de la couleur... Accessible au niveau du produit, bon rapport qualité/prix et euh, large gamme c'est varié.

**E : Est-ce-que tu aimes cette marque ?**

J : Oui pour toutes les raisons que j'ai citées au-dessus, j'aime bien cette marque !

**E : Achètes-tu régulièrement des produits Yves Rocher ?**

J : ça m'arrive oui.

**E : Enfin, à tes yeux Yves Rocher est une marque ... (complète la phrase)**

J : Malgré le grand âge de l'enseigne, je vais dire jeune. Quand on rentre dans une boutique Yves Rocher, les vendeuses sont toujours hyper peeps.

**E : Super, merci !**

## **Entretien personne 13 – 45 ans**

**E : Bonjour Patricia, pouvez-vous vous présenter brièvement ?**

P : Bonjour, je m'appelle Patricia... j'habite à Jurbise, j'ai 45 et je suis actuellement professeur dans l'enseignement secondaire.

**E : Merci. Selon vous, qu'est-ce qui rendre dans la catégorie des produits cosmétiques ?**

P : Pour moi, les produits de soin, corporels pour toutes les parties du corps et aussi produits de beauté.

E : Très bien, quand je parlerai des produits cosmétiques, je parlerai de tout ça également.  
**Alors, racontez-moi sur une journée les produits que vous utilisez de manière quotidienne ?**

P : Alors... je me lave avec du savon naturel, du shampoing à l'huile d'argan. Euh sur le corps, je prends souvent une crème hydratante, je ne suis pas tenue à une marque mais plutôt à ce que je trouve.

**E : Et au niveau make up ?**

P : Souvent Yves Rocher en maquillage et eau de toilette. Ici comme il fait meilleur, je mets de la poudre teintée, du mascara et du rouge à lèvres. Souvent c'est Yves Rocher.

**E : Donc, maintenant pouvez-vous me citer des marques cosmétiques que vous connaissez ?**

P : Donc avant tout, Yves Rocher. J'ai aussi pris une fois une crème pour le visage L'Oréal, Nivea...

**E : Voici des noms de marques, pouvez-vous me dire si vous les aimez, si vous ne les aimez pas, si vous n'avez pas d'avis.**

P :

**AIMEE :**

- Maybelline, j'aime beaucoup leur mascara.
- Occitane, j'ai acheté dernièrement une eau de toilette que j'aime beaucoup.
- Yves Rocher, j'aime beaucoup

- Nivea et l'Oréal, je connais bien et j'aime beaucoup leur soin pour le visage.

**PAS D'AVIS :**

- Mac, je ne connais pas.
- Rituals, je ne connais pas. Kiko, je ne connais pas et Lush non plus.
- Clinique, ça me dit quelque chose mais je n'ai jamais testé de produits.
- La-Roche-Posay, je connais de nom mais je n'ai jamais acheté.

**E : Très bien, alors qu'est-ce qui est important pour vous quand vous choisissez une marque de produits cosmétiques ?**

P : D'abord, il faut qu'elle me convienne. On peut avoir des produits de soin qui semblent bien et finalement qu'on ne supporte pas bien ou que c'est inconfortable. Souvent, j'ai besoin d'une crème qui hydrate et très peu fonctionne donc je cherche la qualité. Au niveau du make up, j'attends que les produits soient antiallergiques et le plus naturel possible.

**E : Alors si vous deviez refaire votre trousse maquillage, quel serait votre budget maximum (par an) ?**

P : 100€ environ

**E : Pour les soins visages ?**

P : Ha non 100€ pour tout, make up, soin visage, corps, cheveux..

**E : Très bien, êtes-vous sensibles aux actions promotionnelles ?**

P : Non pas du tout !

**E : Alors, quels avantages tirez-vous à utiliser des produits cosmétiques ?**

P : On se sent mieux quand on s'est donné un petit coup de blush (rire). Je pense que ça aide à être bien, à se sentir mieux.

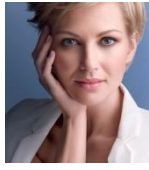
**E : Super merci, voici des marques et des photos de différentes femmes, pouvez-vous associer un mannequin à chaque marque ?**

L'ORÉAL

LA ROCHE-POSAY  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

YVES ROCHER

CLINIQUE



MAC

NIVEA

KIKO  
MILANO

MAYBELLINE  
NEW YORK



**E : Merci ! Alors, enfin, connaissez-vous la marque Yves Rocher ?**

P : Oui très bien.

**E : Si je vous parle de cette marque, pouvez-vous me citer 3 mots qui vous viennent à l'esprit ?**

P : J'aime bien car apparemment ce sont des produits naturels, j'adore l'eau de toilette Evidence. Et euh... la facilité et simplicité dans les magasins.

**E : Ok, et pourquoi aimez-vous cette marque ?**

P : Pour la simplicité, les prix et la fonction simple des choses.

**E : En achetez-vous régulièrement ?**

P : Quand j'en ai besoin, peut-être 2 fois par an...

**E : A vos yeux, Yves Rocher est une marque... (complétez)**

P : Je dirais populaire, une marque pour tout le monde.

## **Entretien personne 14 – 41ans (n'a pas voulu être enregistrée)**

**E : Bonjour, pouvez-vous vous présenter brièvement ?**

M : Bonjour, je m'appelle Magali, j'ai 41 ans, je suis fonctionnaire et j'habite à Ville Pommeroeul.

**E : Merci. Selon vous, qu'est-ce qui rendre dans la catégorie des produits cosmétiques ?**

M : Pour moi, les cosmétiques c'est le maquillage, soin de la peau, eau de toilette, parfum...

E : E : Très bien, quand je parlerai des produits cosmétiques, je parlerai de tout ça également.  
**Alors, racontez-moi sur une journée les produits que vous utilisez de manière quotidienne ?**

M : Alors... tu es prête (rire). Le matin, je mets de la crème visage, crème paupière, crème lèvres... euh... je me maquille, je mets du fond de teint, je mets du fard à paupière, du mascara, du rouge à lèvres, du parfum, de la laque. Ca dépend si c'est l'hiver ou l'été. Si c'est l'été, je mettrai plus de crème pour les jambes.

**E : Donc, maintenant pouvez-vous me citer des marques cosmétiques que vous connaissez ?**

M : En ce moment, Hervé Gambis comme parfum. Ce que j'aime bien c'est Sisley, j'aime bien aussi Eli Saab.

**E : Voici des noms de marques, pouvez-vous me dire si vous les aimez, si vous ne les aimez pas, si vous n'avez pas d'avis.**

M :

**AIMEE :**

- L'Oréal, je connais, j'utilise pour les vernis, pour la laque, j'aime bien cette marque.
- Rituals, j'en ai acheté récemment, du rouge à lèvres et du vernis.
- Bourgeois, je connais et j'ai déjà utilisé vernis, rouge à lèvres, mascara.
- L'Occitane, oui je connais et j'ai déjà utilisé surtout les crèmes pour les mains et du gel douche.

- Yves Rocher, je connais et j'utilise tout de cette marque (maquillage, parfum, soin du visage)
- Clinique, je connais j'ai déjà eu du maquillage.
- Maybelline, je connais et j'ai déjà utilisé des maquillages.
- La-Roche-Posay, je connais et j'ai déjà utilisé l'eau micellaire, et encore... une crème... euh je ne sais pas cicatrisante je pense, crème soin du corps.
- Kiko, j'ai déjà essayé un rouge à lèvres j'ai bien aimé !

**PAS D'AVIS :**

- Nivea, je connais sans plus.
- Lush, je ne connais pas.
- Mac, je connais mais je n'ai jamais utilisé.

**E : Très bien, alors qu'est-ce qui est important pour vous quand vous choisissez une marque de produits cosmétiques ?**

M : Le packaging, l'emballage. Parce que je suis une très grande consommatrice, le marketing marche très bien pour moi, j'aime bien regarder des belles choses.

**E : Alors si vous deviez refaire votre trousse maquillage, quel serait votre budget maximum ?**

M : Pour le maquillage, je dirais maximum une centaine d'euros.

**E : Pour les soins visages ?**

M : Une 30€ d'euro.

**E : Pour les soins corps et cheveux ?**

M : Pour les soins corps, je dirais 100€. Et pour les cheveux, entre Yves Rocher et une autre marque. Donc le prix varie, 80€ plus ou moins.

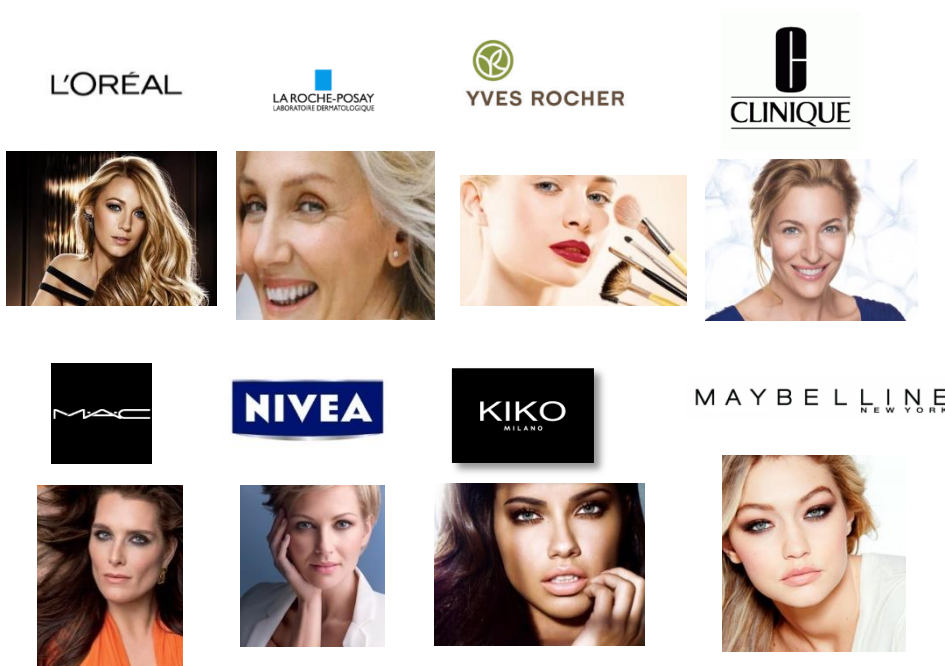
**E : Très bien, êtes-vous sensibles aux actions promotionnelles ?**

M : Non, ça ne me pousse pas à aller en magasin.

**E : Alors, quels avantages tirez-vous à utiliser des produits cosmétiques ?**

M : Je me sens belle, ça cache mes défauts donc des fonctions esthétiques je me sens mieux dans ma peau.

**E : Très bien, alors, voici des marques et des photos de différentes femmes, pouvez-vous associer un mannequin à chaque marque ?**



**E : Enfin, connaissez-vous la marque Yves Rocher ?**

M : Oui

**E : Si je vous parle de cette marque, pouvez-vous me citer 3 mots qui vous viennent à l'esprit ?**

M : Végétal, coloré, abordable.

**E : Aimez-vous cette marque ? Pourquoi ?**

M : Oui, parce que les prix sont raisonnables et que les couleurs sont assez diversifiées.

**E : En achetez-vous régulièrement (plusieurs fois par an) ?**

M : Oui, régulièrement.

**E : A vos yeux, Yves Rocher est une marque... (complétez)**

M : Une marque abordable.

E : Super, merci !

## **Entretien personne 15 –40 ans**

E : Bonjour, merci de m'accorder quelques minutes pour mon entretien. Je vais enregistrer cet entretien afin de pouvoir le retranscrire par après. Pour commencer, **peux-tu te présenter brièvement ?**

S : Bonjour Eugénie, je m'appelle Stéphanie, je suis une femme de 40 ans habitant à Wasmes et je suis actuellement à la recherche d'un emploi.

E : Merci Stéphanie. **Tout d'abord, peux-tu me dire qu'est-ce qui rentre et ne rentre pas selon toi, dans la catégorie des cosmétiques ?**

S : Alors pour moi un produit cosmétique est un produit qui consiste à améliorer et à entretenir la peau. Pour moi le maquillage évidemment est un produit cosmétique mais également des crèmes du jour, masques, crèmes pour le corps. Mais le parfum n'est pas pour moi un produit cosmétique.

E : Très bien, au cours de cet entretien, quand je parlerai de cosmétique, j'engloberai le make up, les soins corps/visage/cheveux. **Maintenant, peux-tu me dire ce que tu utilises comme produits cosmétiques sur une journée ?**

S : Ouf (rire)... Alors, j'utilise une eau micellaire le matin, ma crème de jour. Je ne porte pas de fond de teint ni poudre, mais je me maquille les yeux, le soir, démaquillant, un masque 3x par semaine, et ensuite ma crème de nuit pour les yeux et pour le visage. Pour les cheveux, un shampoing pour cheveux colorés, un masque et de l'huile d'argan sur les pointes et euh... pour le corps, une crème hydratante à l'huile d'argan d'Yves Rocher, ainsi que pour les mains et les pieds.

E : Merci ! **Maintenant nous allons parler des marques de cosmétiques, quelles sont celles que tu connais ?**

S : -Comme marque cosmétique j'utilise la gamme à l'argan d'Yves Rocher et je les adore, ils s'adaptent à ma peau car je n'aime pas les peaux grasses.

E : **Merci. Je vais maintenant te donner des noms de marque que tu devras classer dans 3 catégories : J'aime, j'aime pas ou sans avis. Et tu m'expliqueras en quelques mots pourquoi. (Je dispose les 3 catégories devant elle et les différentes marques)**

S :

**Aimée :**

- J'adore La-Roche-Posay, ce sont de très bonnes crèmes que j'utilise souvent.
- J'adore aussi Yves Rocher, c'est ma marque favorite en termes de soins visage.
- L'Occitane j'adore leur senteurs pour les bains douches !
- Maybelline et Bourgeois sont des marques assez semblables pour moi que j'utilise surtout pour le maquillage au niveau des yeux.
- Nivea bien sûr c'est la base et c'est une marque que j'aime et que j'utilise également.
- L'Oréal est une marque très populaire qui me donne souvent envie d'acheter grâce à toute la publicité qu'ils font !
- Rituals j'aime beaucoup leur coffret composé de gommage, bain douche, crème après lavage... les senteurs sont excellentes, le prix un peu excessif à mon goût.

**Pas d'avis :**

- Clinique est une marque je connais mais je n'ai jamais vraiment acheté de produits de cette marque....
- Mac et Kiko je connais de nom mais je n'ai jamais utilisé...
- Lush je sais que c'est une bonne marque de par ce que j'ai déjà entendu à ce sujet mais je n'ai jamais testé leurs produits.

**E : Maintenant, peux-tu me dire ce qui est important pour toi quand tu choisis une marque de beauté/soin ?**

S : Alors... avant tout je fais attention aux prix, je n'aime pas dépenser des sommes faramineuses dans du maquillage partant du principe que des produits à prix raisonnables me conviennent et sont de toute aussi bonne qualité. Je dirais donc aussi la qualité, j'ai besoin de produits qui me correspondent.

**E : Parle-moi du budget maximal que tu pourrais consacrer à l'achat d'une trousse complète make up (pour une année)**

S : Pour une trousse maquillage je ne mettrai pas plus de 40€

**E : Et pour les crèmes/soins visage et corps, soins cheveux ?**

S : Pour les crèmes visages pareil pas plus de 40€... Pour les soins corps et cheveux je mets environ 30€ par mois pour les deux.

**E : Es-tu sensible aux actions promotionnelles ? Par exemple, si tu reçois des publicités avec des promotions ou encore des bons, est-ce-que tu vas en magasin te procurer les produits ?**

S : Oui, si je reçois un bon avec une ristourne je vais aller en profiter même si je n'en ai pas besoin dans l'immédiat, les produits se conservent longtemps et j'en aurai besoin à un moment donné.

**E : Quels avantages tires-tu à utiliser des cosmétiques ? Pourquoi en utilises-tu ?**

S : Je ne suis plus toute jeune... (rire) Avant tout donc pour avoir une belle peau, qui soit hydratée et traitée, et surtout me sentir bien dans ma peau, me sentir fraîche.

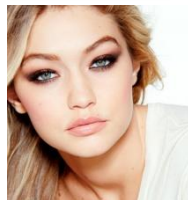
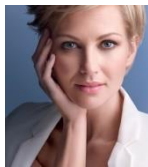
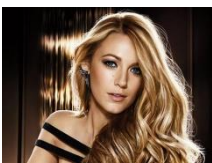
**E : Voici ici des photos de femmes, et une série de marques proposées. Peux-tu associer une femme pour chaque marque ?**

L'ORÉAL

LA ROCHE-POSAY  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

KIKO  
MILANO

YVES ROCHER



CLINIQUE

NIVEA

MAC

MAYBELLINE  
NEW YORK



**E : Nous rentrons ici dans la dernière partie de mon entretien. Connais-tu la marque Yves Rocher ?**

S : Oui, je la connais très bien !

**E : Quels sont les trois mots qui te viennent à l'esprit quand je te dis Yves Rocher ?**

S : Alors, niveau produit que j'utilise... Je dirais Monoï, Argan et Bains douche.

**E : Très bien, aimes-tu cette marque ? Pourquoi ?**

S : Oui, parce que c'est une marque qui me convient en tous genres.

**E : En achètes-tu régulièrement (plusieurs fois par an) ? Ou en as-tu déjà achetés ?**

S : Oui, assez régulièrement !

**E : D'accord, enfin la dernière question, peux-tu compléter cette phrase : Yves Rocher est une marque...**

S : Alors, niveau produit que j'utilise... Je dirais Monoï, Argan et Bains douche.

**E : Merci beaucoup pour cet entretien !**

## **Entretien personne 16 – 24 ans**

E : Bonjour, merci de m'accorder quelques minutes pour mon entretien. Je vais enregistrer cet entretien afin de pouvoir le retranscrire par après. Tout d'abord, **peux-tu te présenter** brièvement ?

S : Bonjour, je m'appelle Samantha, j'ai 24 ans j'habite à Jemappes avec mon copain et je travaille en coiffure

E : Merci. Nous allons commencer l'entretien. **Tout d'abord, peux-tu me dire qu'est-ce qui rentre et ne rentre pas selon toi, dans la catégorie des cosmétiques ? Est-ce que ce n'est que le maquillage ou d'autres produits ?**

S : Euh, pour moi les produits de beauté ce sont aussi des laits corps, soins visages...

E : Oui voilà donc moi aussi au cours de cet entretien, quand je parlerai de cosmétique, j'engloberai le make up, les soins corps/visage/cheveux. **Maintenant, peux-tu me dire ce que tu utilises comme produits cosmétiques sur une journée ?**

S : Déjà le démaquillant, la crème de jour, une poudre de fond de teint mais pas de fond de teint liquide, du crayon noir, du blush... Rouge à lèvres je mets quand même souvent.

E : Très bien, merci. **Maintenant nous allons parler des marques de cosmétiques, quelles sont celles que tu connais ? Que tu aimes, n'aimes pas ?**

S : Euh je n'utilise pas beaucoup de cosmétique (rire)... La-Roche-Posay, Nivea, que j'utilise souvent... L'Oréal pour les produits cheveux...

E : **Merci. Je vais maintenant te donner des noms de marque que tu devras classer dans 3 catégories** : J'aime, j'aime pas ou sans avis. Et tu m'expliqueras en quelques mots pourquoi. *(Je dispose les 3 catégories devant elle et les différentes marques)*

**Aimée :**

- **Kiko** ça oui, je connais j'ai déjà acheté et utilisé pour leurs maquillages et j'aime beaucoup.
- Séphora, c'est une marque que j'utilise surtout pour les accessoires maquillages.
- **Lush** j'ai acheté plusieurs produits, shampoing, pour le bain, j'aime beaucoup.
- **Yves Rocher**, c'est une marque que j'aime bien surtout pour les gels douches.

- **L'Oréal**, je connais et j'utilise surtout pour les cheveux.
- **Maybelline**, j'aime beaucoup leurs mascaras.
- **Nivea**, j'aime beaucoup car leurs crèmes sont fort hydratantes.
- **La-Roche-Posay**, je connais bien et j'utilise souvent des fois je change mais ce sont des bons produits.
- **Bourgeois**, c'est mon fond de teint donc j'aime beaucoup !

**Pas d'avis :**

- **Rituals** non ça non... je ne connais pas.
- **Clinique**, je connais de nom mais je n'ai jamais utilisé...
- **L'Occitane**, je ne connais pas...
- **Mac**, je ne connais pas.

**E :** Super, c'est tout pour cette question ! **Maintenant, peux-tu me dire ce qui est important pour toi quand tu choisis une marque de beauté/soin ?**

**S :** Euh... en fait je teste toujours sur ma peau si ce sont des maquillages pour voir si ça me correspond. Sinon pour les crèmes, je cherche quelque chose de très hydratante car j'ai la peau sèche donc la qualité. Le prix, je ne fais pas vraiment attention.

**E :** **Parle-moi du budget maximal que tu pourrais consacrer à l'achat d'une trousse complète make up (pour une année) . Juste maquillage, environ.**

**S :** Je dirais 50€.

**E :** **Et pour les crèmes/soins visage et corps, soins cheveux ?**

**S :** Pour les soins visage 50€ car j'utilise quand même beaucoup de crèmes hydratantes. Pour les soins corps, je n'ai pas vraiment de gros budget je prends Nivea... Pour soins cheveux, un peu de tout donc ça varie.

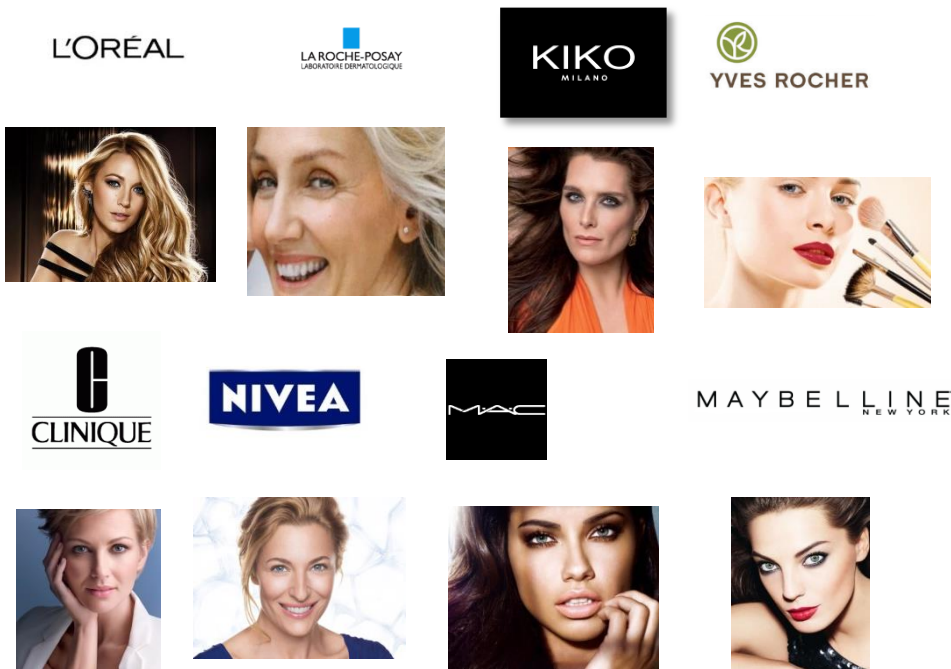
**E :** **Es-tu sensible aux actions promotionnelles ? Par exemple, si tu reçois un bon, est-ce que tu vas en magasin te procurer les produits ?**

**S :** Ha non... je vais dire ha oui c'est intéressant je vais aller mais au final je vais oublier et je n'irai pas ! (rire)

**E : On est toutes pareilles ! (rire) Alors, quels avantages tires-tu à utiliser des cosmétiques ? Pourquoi en utilises-tu ?**

S : Pour essayer de s'embellir, pour avoir bonne mine !

**E : Voici ici des photos de femmes, et une série de marques proposées. Peux-tu associer une femme pour chaque marque ?**



**E : Nous rentrons ici dans la dernière partie de mon entretien. Connais-tu la marque Yves Rocher ?**

S : Oui, bien.

**E : Quels sont les trois mots qui te viennent à l'esprit quand je te dis Yves Rocher ?**

S : Gel douche, boules pour mettre dans le bain et maquillage.

**E : Très bien, aimes-tu cette marque ? Pourquoi ?**

S : Oui ce sont des produits de bonne tenue, ils ont des belles senteurs... J'en suis quand même contente.

**E : En achètes-tu régulièrement ? Ou en as-tu déjà achetés ?**

S : De temps en temps...

**E : Mais en as-tu déjà achetés ?**

S : Oui, ça m'arrive d'en acheter surtout quand les produits que j'aime ou que je recherche sont en promotions.

**E : D'accord, enfin la dernière question, peux-tu compléter cette phrase : Yves Rocher est une marque...**

S : Euh, alors là... Je ne sais pas... J'aime surtout plus pour les petits parfums et les soins pour les odeurs...

**E : Merci beaucoup pour cet entretien !**

## **Entretien personne 17 – 45 ans**

E : Bonjour Christelle merci de m'accorder quelques minutes pour mon entretien. Je vais enregistrer cet entretien afin de pouvoir le retranscrire par après. Tout d'abord, **peux-tu te présenter** brièvement ?

C : Je m'appelle Christelle Brion j'ai 45 ans je suis coiffeuse indépendante et j'habite à Hautrage.

E : Merci. Nous allons commencer l'entretien. **Tout d'abord, peux-tu me dire qu'est-ce-qui rentre et ne rentre pas selon toi, dans la catégorie des cosmétiques ?**

C : Cosmétique à la base je pense plus aux maquillages, quand on parle de crème je parle d'un produit de soin mais bon tout peut être rassemblé...

E : Très bien, au cours de cet entretien, quand je parlerai de cosmétique, j'engloberai le make up, les soins corps/visage/cheveux. **Maintenant, peux-tu me dire ce que tu utilises comme produits cosmétiques sur une journée ?**

C : Le matin j'ai du tonic, mais je ne l'utilise pas toujours... Une crème de jour parfois un spray hydratant, le soir démaquillant, crème de nuit et une fois par semaine gommage visage. Et une crème hydratante avec l'âge on voit tout de suite que la peau est beaucoup plus sèche.

E : Et au niveau du maquillage ?

C : Alors, au niveau du maquillage, terre de soleil, blush, crayon, mascara et rouge à lèvres c'est essentiel ! Les fards à paupière c'est juste pour les sorties.

E : Très bien, merci. **Maintenant nous allons parler des marques de cosmétiques, quelles sont celles que tu connais ?**

C : Alors, je pense avant tout aux produits que j'utilise, ce sont des produits que je reçois au Spa, 5 mondes. C'est très cher mais rapport qualité/prix avec ton pot tu fais ton année. Guerlain, Chanel, Bourgeois,...

E : **Merci. Je vais maintenant te donner des noms de marque que tu devras classer dans 3 catégories** : J'aime, j'aime pas ou sans avis. Et tu m'expliqueras en quelques mots pourquoi. *(Je dispose les 3 catégories devant elle et les différentes marques)*

**Aimée :**

- Rituals, j'ai déjà essayé des gommages et de l'huile pour le bain et j'aime beaucoup c'est chouette c'est parfumé, le problème c'est que dû à mes démangeaisons je ne peux plus utiliser n'importe quoi.
- Bourgeois, j'utilise beaucoup les rouges à lèvres et les crayons pour les yeux et j'en suis super contente.
- L'Occitane j'ai utilisé quelque fois mais rarement mais j'aime bien.
- Nivea c'est le seul démaquillant qui me convient pour les yeux, tous les autres me brûlent.
- L'Oréal, je connais bien j'utilise surtout pour les produits cheveux.
- Clinique c'est une marque que j'aime beaucoup aussi, de très bonne qualité.
- Yves Rocher j'ai beaucoup utilisé quand j'étais jeune mais c'est vrai que je n'achète plus de produits Yves Rocher. Mais entre 15 et 25 ans, j'utilisais et j'aimais bien.
- Kiko j'ai testé une fois... j'aime bien bon rapport qualité/prix

**Pas d'avis :**

- Lush, je connais de nom aussi.
- Mac, je connais de nom mais je n'ai jamais testé.
- Maybelline, je connais mais je n'ai jamais vraiment utilisé...
- La-Roche-Posay je connais mais je n'ai jamais utilisé.

**E : Super, merci ! Maintenant, peux-tu me dire ce qui est important pour toi quand tu choisis une marque de beauté/soin ?**

C : Déjà c'est le résultat, j'aime bien essayer en échantillon pour voir ce que ça fait sur ma peau. Pour le maquillage, il faut que ça tienne que ça ne me pique pas, donc avant tout je dirais la qualité. C'est important d'essayer pour moi avant d'acheter.

**E : Parle-moi du budget maximal que tu pourrais consacrer à l'achat d'une trousse complète make up (par année)**

C : Donc, juste le maquillage, je dirais 150€.

**E : Et pour les crèmes/soins visage et corps, soins cheveux ?**

C : Pour les soins visages j'ai un budget plus important mais ça dure plus longtemps aussi donc je suis gagnante. Pour les soins cheveux, je suis coiffeuse donc je n'ai pas vraiment de

budget j'utilise les produits que j'ai dans mon salon. Pour les soins corps, j'ai plus de budget pour les vacances car je prends des crèmes solaires, sinon j'utilise beaucoup d'huile et une huile coute 20€ et j'en mets très peu donc je vais longtemps avec aussi.







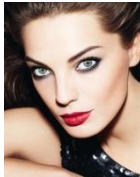






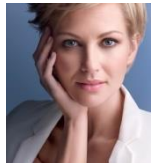


**E : Es-tu sensible aux actions promotionnelles ?**

C : Si c'est un produit que j'utilise avec un pourcentage oui, sinon non pas vraiment.

**E : Quels avantages tires-tu à utiliser des cosmétiques ? Pourquoi en utilises-tu ?**

C : Pour les crèmes, un certain confort un certain maintien du visage, on essaie de ralentir le vieillissement (rire). Pour le maquillage, personnellement je ne sais pas sortir sans maquillage surtout le rouge à lèvres !

**E : Voici ici des photos de femmes, et une série de marques proposées. Peux-tu associer une femme pour chaque marque ?**

**E : Alors, nous arrivons à la fin de mon entretien. Connais-tu la marque Yves Rocher ?**

C : Oui

**E : Quels sont les trois mots qui te viennent à l'esprit quand je te dis Yves Rocher ?**

C : Jeunesse, fraîcheur et peps.

**E : Très bien, aimes-tu cette marque ? Pourquoi ?**

C : Je l'aimais avant, dans mon esprit c'est une marque jeune de par ses couleurs. Et j'en étais contente auparavant.

**E : En achètes-tu régulièrement ? Ou en as-tu déjà achetés ?**

C : Avant...

**E : D'accord, enfin la dernière question, peux-tu compléter cette phrase : Yves Rocher est une marque...**

C : J'utilise d'autres produits actuellement donc je dirais que c'est une marque jeune malgré l'âge de la marque, les couleurs etc. font qu'elles me font penser à une marque jeune.

**E : Merci beaucoup pour cet entretien !**

## **Entretien personne 18 – 24 ans**

**E : Bonjour Lydie, peux-tu commencer par te présenter brièvement ?**

L : Bonjour, donc je m'appelle Lydie Rasmont, j'ai 24 ans et j'habite à Ogy (Lessines). Je suis actuellement en dernière année de Master en Communication des Entreprises et Institution à l'UCL Mons.

**E : Alors selon toi, qu'est-ce qui rentre dans la catégorie des produits cosmétiques ?**

L : Pour moi, ce qui rentre dans la catégorie cosmétiques ce sont les maquillages en tout genre (yeux, visage, bouche, ongles,...), démaquillants, crèmes et soins pour le visage et le corps, produits nettoyants et soins pour le corps et les cheveux, déodorants et parfums.

E : Très bien, quand je parlerai des produits cosmétiques, je parlerai des produits maquillages, et des soins visages/corps et cheveux. **Alors, raconte-moi sur une journée les produits que vous utilisez de manière quotidienne ?**

L : Alors quotidiennement... Du gel douche, shampoing, après-shampoing, déodorant... Pour ma peau, j'utilise la crème de jour peau mixte, BB crème. Et en termes de maquillages, de l'anti-cerne, phare à paupière, eyeliner, crayons pour les yeux (style khol), mascara, rouge à lèvres.

**E : Donc, maintenant peux-tu me citer des marques cosmétiques que vous connaissez ?**

L : Alors, je pense avant tout à Mylène pour la qualité et la fiabilité des produits. De plus, certaines gammes de produits proposent plusieurs produits adaptés en fonction du type de peau. La marque innove souvent en fonction des besoins/expériences/attentes des clientes qui peuvent régulièrement donner leur avis puisque ces produits sont présentés et vendus lors de démonstrations. Je pense aussi à Yves Rocher, Nivéa pour tout ce qui est crèmes de corps, démaquillants, crèmes visages, Lush, surtout pour les soins cheveux... Gemey Maybelline, Bourgeois, MAC, Kiko, Chanel, Dior, L'Oréal...

**E : Super merci. Alors, voici des noms de marques, peux-tu me dire si tu les aimes, si tu ne les aimes pas, si tu n'as pas d'avis...**

L :

**Aimée :**

- Nivea, j'aime beaucoup surtout pour les crèmes de corps et le démaquillant yeux/visage
- Lush, j'ai seulement testé un soin pour les cheveux qui fonctionnait bien. Les produits sont réputés « naturels »)
- Yves Rocher, j'ai déjà testée plusieurs fois pour le maquillage et pas déçue à ce niveau, moins convaincue au niveau des soins cheveux par exemple, mais la marque reste très bon marché et d'une qualité respectable, elle offre beaucoup de promotions intéressantes aux clientes.
- L'Oréal, j'utilise surtout pour les produits cheveux, la laque pour les cheveux est super ! J Je ne connais cette marque qu'au niveau des produits pour les cheveux mais pas du tout pour le maquillage que je n'ai jamais testé. Ça semble tout de même être une marque de qualité dans les produits pour lesquels elle est spécialisée
- Maybelline semble être une bonne marque au niveau du maquillage et qui dure dans le temps avec une image marketing jeune et branchée.
- Mac, même si je n'ai jamais testé, j'entends beaucoup de commentaires très positifs à propos de la qualité des maquillages par mes amies, mais jamais testée personnellement. J'aimerais tester cette marque à l'occasion.
- L'Occitane, pareil j'ai entendu beaucoup de positif à propos de cette marque réputée « naturelle », mais jamais testée
- Bourgeois, je n'ai jamais testée, mais c'est une marque qui véhicule une image qualitative, « haut de gamme » mais bon marché

**Pas d'avis :**

- Clinique, je ne connais pas.
- Kiko j'ai entendu parler par des amies, mais jamais testé. Je sais que ce n'est pas cher mais du coup je m'interroge sur la qualité.
- Rituals, je ne connais pas.
- La-Roche-Posay je ne connais pas.

**E : Très bien merci pour tes réponses, alors qu'est-ce qui est important pour toi quand tu choisis une marque de produits cosmétiques ?**

L : Avant tout, la qualité est le plus important pour. Le prix également mais je dirais en seconde position...

**E : Très bien, alors si tu devrais refaire ta trousse maquillage, quel serait ton budget maximum (par an) ?**

L : Seulement pour le maquillage ?

E : Oui d'abord seulement pour ta trousse maquillage.

L : Pas plus de 100€.

**E : Et maintenant pour les soins visages ?**

L : Pas plus de 25€ car à ce prix-là avec Nivea, j'ai déjà pas mal de produits.

**E : Et pour les soins corps et cheveux ?**

L : Pour les deux, je dirais environ 25€ pour chaque.

**E : Maintenant, penses-tu que tu es sensibles aux actions promotionnelles ?**

L : Oui, si j'ai l'occasion d'aller me rendre en magasin et que j'ai un bon je vais l'utiliser même si je n'ai pas besoin de produit dans l'immédiat et si c'est intéressant aussi car ce n'est pas toujours le cas.

**E : Alors, quels avantages tires-tu à utiliser des produits cosmétiques ?**

L : Je dirais pour prendre soin de sa peau, de son corps, de son visage et de ses cheveux, sentir bon et donc se sentir belle et féminine.

**E : Super merci, voici des marques et des photos de différentes femmes, peux-tu associer un mannequin à chaque marque ?**

L'ORÉAL

LA ROCHE-POSAY  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

KIKO  
MILANO

YVES ROCHER

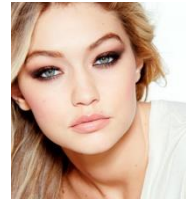


CLINIQUE

NIVEA



MAYBELLINE  
NEW YORK



**E : Merci ! Alors, enfin, connais-tu la marque Yves Rocher ?**

L : Oui !

**E : Si je vous parle de cette marque, pouvez-vous me citer 3 mots qui vous viennent à l'esprit ?**

L : Qualité, abordable et promotion.

**E : Ok, aimes-tu cette marque ? Pourquoi ?**

L : Oui car je trouve que l'on peut y trouver toutes sortes de produits aux senteurs originales et à prix abordables. J'ai toujours été contente du maquillage que j'ai acheté jusqu'à présent. Des promotions sont réalisées régulièrement en magasin et ça donne envie d'acheter et de tester plus de produits. Bien que le prix soit très démocratique, la marque inspire la confiance au niveau de la qualité des produits. J'aime l'image véhiculée : une image soft et naturelle (je ne veux pas dire par là « écolo » ou « bio » mais plutôt « pas forcément hyper branchée ou luxueuse »)

**E : Achètes-tu régulièrement des produits de cette marque (plusieurs fois par an) ?**

L : Oui quand même.

**E : Enfin, à tes yeux, Yves Rocher est une marque ... Complète la phrase.**

L : Euh, je dirais... où chacune peut trouver son bonheur parmi des produits diversifiés et de qualité à prix démocratiques.

**E : Super, merci beaucoup pour cet entretien !**

## **Entretien personne 19 – 24ans**

**E : Bonjour Floriane, peux-tu commencer par te présenter brièvement ?**

F : Bonjour, je m'appelle Floriane... J'ai 23 bientôt 24 ans, j'habite à Quiévrain et je suis actuellement à la recherche d'un emploi.

**E : Très bien, merci, alors selon toi, qu'est-ce qui rendre dans la catégorie des produits cosmétiques ?**

F : On a souvent tendance à réduire les cosmétiques à des produits maquillages... mais pour moi ça englobe également tous les produits soins visages et corps, les produits beauté qui améliorent notre aspect, notre peau...

**E : Quand je parlerai des produits cosmétiques, je parlerai des produits maquillages, et des soins visages/corps et cheveux. Alors, raconte-moi sur une journée les produits que vous utilisez de manière quotidienne ?**

F : Alors, avant tout souvent je me redémaquille le matin s'il me reste encore des résidus de maquillage. J'utilise une base teint je mets du fond de teint, de la poudre, du blush... de l'anti-cerne, du mascara de l'eyeliner et enfin du rouge à lèvres. Le soir je me démaquille et je mets une crème hydratante avant de dormir. Pour les cheveux, je les lave 3 fois par semaine et j'utilise parfois un après-shampooing mais ça graisse plus vite mes cheveux donc rarement quand même... Et voilà...

**E : Merci ! Maintenant peux-tu me citer des marques cosmétiques que vous connaissez ?**

F : Alors, là tout de suite, je dirais Yves-Saint-Laurent, L'Oréal,... Guerlain, Dior, Chanel,... et c'est tout pour le moment je ne vois que ça.

**E : Super merci. Alors, voici des noms de marques, peux-tu me dire si tu les aimes, si tu ne les aimes pas, si tu n'as pas d'avis...**

F :

**Aimée :**

- Nivea, je ne vais pas dire que j'aime ou que je n'aime pas car j'utilise seulement une crème qui me plait mais je n'ai pas vraiment plus de produit.
- Lush, j'ai seulement testé une boule pour le bain et je trouve ces produits vraiment super ils sont originaux, sentent bons et sont naturels.
- Yves Rocher, c'est une marque que j'aime bien mais pas pour tous les produits, les produits cheveux je n'aime pas ils graissent mes cheveux, les maquillages ça dépend également lesquels, certaines ne tiennent pas assez à mon gout...
- L'Oréal, j'aime beaucoup les produits l'Oréal, surtout pour les yeux... j'aime bien leur publicité qui donne toujours envie de tester de nouveaux produits.
- Mac, je n'ai jamais testé car il faut aller jusque Bruxelles mais tout le monde me parle très positivement de leur rouge à lèvres mate, je pense aller très bientôt en acheter un !
- L'Occitane, c'est surtout ma maman qui utilise des produits bains de cette marque, c'est une marque que j'aime également, leurs senteurs sont vraiment chouettes et j'adore aller dans leur magasin.
- Bourgeois, je pense avoir déjà acheté quelques produits il y a un certain temps... c'est une bonne marque mais sans plus.
- Rituals, j'adore ! J'ai reçu un coffret en cadeau pour mon anniversaire, avec un produit gommage, bain douche, un lait corps... Ces produits sentent vraiment très bons et je trouve que le prix est raisonnable.
- La-Roche-Posay c'est une très bonne marque de très bonne qualité, pour les vacances, je prends leurs produits (après-soleil)
- Kiko j'ai aussi entendu beaucoup de bien sur cette marque, notamment sur le fait que c'est une bonne marque de bonne qualité et à prix réduits et j'ai testé une fois par une amie, j'aime bien !

**Pas d'avis :**

- Maybelline, je connais de nom mais je ne me souviens pas avoir déjà acheté des produits de cette marque par contre...
- Clinique, je connais de nom mais même chose je n'ai jamais testé.

**E : Très bien alors qu'est-ce qui est important pour toi quand tu choisis une marque de produits cosmétiques ?**

F : Le plus important c'est la qualité et donc la tenue. Beaucoup de produits que l'on achète sont beaux mais ne tiennent pas et je n'ai pas toujours envie de faire des retouches, surtout pour ce qui est produits de teint, c'est essentiel que ça tienne. Le prix aussi est important, je ne dépense pas des grosses sommes dans le maquillage !

**E : Si tu devrais refaire ta trousse maquillage, quel serait ton budget maximum ?**

F : : Grand maximum, je dirais 100€

**E : Et maintenant pour les soins visages ?**

F : 35€ maximum

**E : Et pour les soins corps et cheveux ?**

F : Pour les soins corps ça dépend... 30€ je dirais et pour les soins cheveux je n'ai pas vraiment de budget, ma maman est coiffeuse donc j'utilise les produits qu'elle achète pour ses clientes !

**E : Penses-tu que tu es sensibles aux actions promotionnelles ?**

F : En fait, j'aurais tendance à dire que oui mais pas vraiment. Par exemple, si ce sont les soldes oui je suis tentée car je me rends en magasin et j'en profite. Mais si je reçois des bons ou des pourcentages chez Paris XI, à chaque fois je me dis que je vais y aller et je n'y vais pas ! (rire) J'oublie... ...

**E : Alors, quels avantages tires-tu à utiliser des produits cosmétiques ?**

F : Pour prendre soin de moi... Prendre soin de ma peau, avoir bonne mine, être apprêtée. Je ne sors pas sans être un minimum maquillée je trouve que c'est important, je me sens mieux dans ma peau si je ne porte ne fusque qu'un rouge à lèvres ! (rire)

**E : Maintenant, voici des marques et des photos de différentes femmes, peux-tu associer un mannequin à chaque marque ?**

L'ORÉAL

LA ROCHE-POSAY  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE



  
YVES ROCHER



NIVEA



MAYBELLINE  
NEW YORK



**E : Merci ! Alors, enfin, connais-tu la marque Yves Rocher ?**

F : Oui !

**E : Si je vous parle de cette marque, pouvez-vous me citer 3 mots qui vous viennent à l'esprit ?**

F : Promotion, vert, variée

**E : Aimes-tu cette marque, oui/non ? Pourquoi ?**

F: J'aime bien cette marque pour certains de leurs produits, les bains douches par exemple, le rouge à lèvres. Je trouve néanmoins que les fonds de teint ne tiennent pas bien, les blushs non plus... Je suis mitigée, c'est une marque que j'aime bien mais je ne vais pas expressément dans le magasin pour acheter des produits Yves Rocher. La publicité n'est pas vraiment attirante, si ce n'est les promotions et les bons et cadeaux que l'on reçoit à la maison il n'y a pas de publicité qui me donne envie de tester la marque.

**E : Achètes-tu régulièrement des produits de cette marque ?**

F : Non pas vraiment !

**E : Enfin, à tes yeux, Yves Rocher est une marque ... Complète la phrase.**

F : Je dirais que c'est une marque abordable, qui fait beaucoup de promotions, voire même trop à mes yeux. Et qui se dit naturelle, mais qui ne l'est pas réellement.

**E : Merci beaucoup pour cet entretien !**

## **Entretien personne 20 – 31 ans**

E : Bonjour, merci de m'accorder quelques minutes pour mon entretien ! **Premièrement, pouvez-vous vous présenter brièvement ?**

P : Bonjour, je m'appelle Priscilla... J'ai 31 ans, j'habite à Masnuy-Saint-Jean, ce n'est pas loin de Mons et je suis diététicienne indépendante...

E : Merci ! **Alors selon vous, qu'est-ce-qu'un produit cosmétique ? Qu'est-ce-qui rentre et ne rentre pas dans cette catégorie ?**

P : Selon moi, un cosmétique est un produit qui va modifier notre apparence en nous rendant plus belle... Donc les maquillages, les crèmes pour visage, le corps... Les vernis à ongles, les masques, les produits cheveux...

E : Super. Quand je parlerai de produits cosmétiques au cours de cet entretien, je parlerai du maquillage, des produits soins corps/cheveux/visages. **Alors, pouvez-vous me décrire ce que vous utilisez quotidiennement comme produits cosmétiques ?**

P : Alors... pour commencer pour me laver, j'utilise du gel douche et du shampoing et après cela une crème pour le corps, déodorant... Ensuite pour le visage, je commence par mettre une crème pour le visage, du fond de teint, fard à paupière, eyeliner, terracotta, mascara, rouge à lèvres... Et enfin indispensable : le parfum !

E : Alors, maintenant, nous allons parler des marques de cosmétique. **Quelles sont celles que vous connaissez ? Celles qui vous viennent à l'esprit ?**

P : Alors, je pense à Guerlain pour le teint notamment car la tenue est excellente, j'aime les rouges à lèvres Dior, les Fards à paupières BE Paris XI et Kiko,... La-Roche-Posay notamment pour ma peau car ce sont de très bons produits.

E : **Alors je vais maintenant vous parler de différentes marques, pouvez-vous me dire si vous les aimez, si vous ne les aimez pas, pourquoi...**

P : Alors,

**AIMEES :**

- Nivea, j'aime beaucoup leurs différentes crèmes, c'est un très bon rapport qualité/prix et surtout c'est une marque qui a fait ses preuves.

- Kiko, j'adore ! Surtout pour les rouges à lèvres, j'en achète très régulièrement.
- Rituals, j'aime beaucoup leurs produits pour le bain !
- L'Occitane, j'aime beaucoup aussi. J'ai déjà acheté des produits et je n'ai pas été déçue.
- Yves Rocher, j'ai déjà acheté plusieurs de leurs produits maquillages et douches et je n'ai jamais été déçue !
- L'Oréal, j'utilise souvent pour les cheveux...
- Maybelline, j'aime beaucoup leurs produits pour les yeux et Bourgeois aussi.
- La-Roche-Posay j'utilise leur crème pour le visage et je trouve que ce sont les meilleures.

**PAS D'AVIS :**

- Lush, j'ai déjà entendu parler mais je ne connais pas, je n'ai jamais testé.
- Mac pareil, j'ai eu de bons échos mais jamais testé...
- Clinique, c'est une marque de bonne réputation mais je ne connais pas vraiment.

**E : Super, merci. Maintenant, pouvez-vous me dire ce qui est important pour vous quand vous choisissez une marque de produits cosmétiques ?**

P : Avant tout, il ne doit pas provoquer d'allergies ni de problèmes de peau car j'ai déjà eu des produits qui ont provoqué des boutons chez moi. Ensuite... la texture d'une crème est important pour moi, il faut que ce soit agréable et confortable... l'odeur également. Et enfin, le résultat ! Je dirais donc surtout, la qualité du produit.

**E : Pouvez-vous me parler du budget maximal que vous pourriez consacrer à l'achat d'une trousse maquillage complète (pour une année) ?**

P : Je dirais 150€...

**E : Pour les soins visages ? Soins corps ? Soins cheveux ?**

P : Généralement, avec une trentaine d'euro je m'en sors ! Soins corps, même budget et soins cheveux un petit moins tout de même... 20€ je dirais.

**E : Alors, êtes-vous sensibles aux actions promotionnelles ? Par exemple, si vous recevez un bon avec une ristourne, celui-ci vous pousse-t-il à vous rendre en magasin ?**







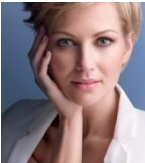









P : Si c'est un produit que j'utilise habituellement oui je serai sensible et j'irai me le procurer sachant que je vais l'utiliser... autrement, je ne vais pas aller acheter un produit que je n'utilise pas même s'il est en promo.

**E : Très bien et quels avantages tirez-vous à utiliser des produits cosmétiques ?**

P : Ho... être propre, avoir une belle peau bien hydratée c'est essentiel. Et puis pour le maquillage, avant tout se sentir bien dans sa peau !

**E : Alors voici des photos de différentes femmes, pouvez-vous associer ces photos aux marques proposées ? Une femme par marque.**

P :

E : Merci. Nous entrons ici dans la dernière partie de mon entretien. **Connaissez-vous la marque Yves Rocher ?**

P : Oui !

**E : Si je vous parle de cette marque, citez-moi 3 mots qui vous viennent à l'esprit.**

P : Gel douche, rouge à lèvres, parfum vanille

**E : Aimez-vous la marque Yves Rocher ? Pourquoi ?**

P : Oui car ce sont des produits de qualité et leurs prix ne sont pas excessifs !

**E : Achetez-vous régulièrement des produits Yves Rocher (plusieurs fois par an) ? Ou en avez-vous déjà achetés ?**

P : Oui, souvent des gels douches, du parfum et du maquillage

**E : Enfin... à vos yeux, Yves Rocher est une marque ... (complétez la phrase)**

P : A mes yeux, c'est une marque fiable !

E : Merci beaucoup pour cet entretien !