

TABLE DES MATIERES ANNEXES

ANNEXE 1 : Guide d'entretien.....	2
ANNEXE 2 : Catalogue de prêt-à-porter féminin.....	5
ANNEXE 3 : Retranscription des entretiens.....	9
ANNEXE 4 : Grille d'analyse de contenus	66
ANNEXE 5 : Catalogue papier enrichi.....	71
ANNEXE 6 : Catalogue papier non enrichi.....	75
ANNEXE 7 : Fiche produit informationnelle.....	79
ANNEXE 8 : Questionnaire catalogue enrichi.....	83
ANNEXE 9 : Questionnaire catalogue papier.....	88
ANNEXE 10 : Tableau de correspondance	92
ANNEXE 11 : Tableau des échelles de mesure adaptées.....	93
ANNEXE 12 : Analyse de fiabilité des échelles.....	97
ANNEXE 13 : Equivalence des groupes.....	100
ANNEXE 14 : Analyses hypothèses H1A et H1B	105
ANNEXE 15 : Analyses hypothèses H2A et H2B	106
ANNEXE 16 : Analyses hypothèse H3A.....	107
ANNEXE 17 : Analyses hypothèses H3B, H3C et H3D	112
ANNEXE 18 : Analyses hypothèse H3E.....	113
ANNEXE 19 : Analyses hypothèses H4A et H4B	117
ANNEXE 20 : Analyses hypothèse H5A.....	118
ANNEXE 21 : Analyses complémentaires	120

ANNEXE 1 : Guide d'entretien

Guide d'entretien

(Administré à des femmes de plus de 18 ans)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que vous répondiez à quelques questions. Il est très important que vous me donniez votre ressenti et ce que vous pensez. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul votre avis compte.

- Possédez-vous une tablette ?
 - Si oui, laquelle ?
 - Depuis combien de temps ?
 - A quelle fréquence l'utilisez-vous ?
 - Si non, possédez-vous un Smartphone ?
 - Si oui, *adaptation des questions avec le smartphone*
 - Si non, *passer à la partie 2*
- Qu'aimez-vous dans l'utilisation de la tablette ?
- Au contraire, qu'est-ce qui vous déplaît ?
- Quelles sont les activités que vous faites sur la tablette ?
- Combien d'applications avez-vous sur votre tablette ?
- En téléchargez-vous régulièrement ?
- Est-ce que ça vous arrive de payer pour une application ?
 - Dans quel cas ?
 - Quel montant ?
 - Pour quelles applications avez-vous payé ?
 - Pourquoi avoir accepté de payer ?
- Au niveau des applications installées sur votre tablette,
 - Lesquelles utilisez-vous effectivement ?
 - Pourquoi ?
 - Lesquelles n'utilisez-vous pas ?
 - Pourquoi ?
- Possédez-vous des applications de marque ?
Si non, par exemple celle de supermarchés ou de banques.
- Pourquoi avez-vous choisi de télécharger ces applications ?
- Possédez-vous également un Smartphone ?
 - Si oui, disposez-vous d'autres applications que celles qui sont installées sur votre tablette ?

- Lesquelles ?
- Choisissez-vous les applications différemment sur le Smartphone que sur la tablette ?
- Pourquoi ?

Je vais maintenant vous montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Pouvez-vous installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue.

Pour cette étape, je vous demande de verbaliser ce que vous faites.

Chronométrage du temps d'installation de l'application. Si certaines personnes n'arrivent pas à l'installer, l'application sera installée pour eux afin qu'ils puissent répondre aux questions suivantes.

- Avez-vous rencontré des difficultés pour installer l'application ?
 - Si oui, lesquelles ?
- Avez-vous rencontré des difficultés pour utiliser l'application ?
 - Si oui, lesquelles ?
- Que pensez-vous de cette application ?
- Qu'est-ce qui vous plaît dans l'utilisation de cette application ?
 - Pourquoi ?
- Qu'est-ce qui vous déplaît ?
 - Pourquoi ?
- Le complément est-il conforme à ce que vous attendiez ?
 - Pourquoi ?
 - Si non, à quoi vous attendiez-vous ?
- Qu'aimeriez-vous découvrir comme type d'enrichissement/contenu ?
 - Pourquoi ?
- Quels enrichissements ne vous intéresseraient pas ?
 - Pourquoi ?
- Auriez-vous aimé découvrir plusieurs enrichissements ?
 - Pourquoi ?
 - Lesquels ?

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que vous recevez.

- Téléchargeriez-vous cette application sur votre tablette/Smartphone?
 - Pourquoi ?
- Quelle indication sur le catalogue vous motiverait à consulter le complément ?
- Quel type de complément souhaiteriez-vous en priorité ?
- A quelle fréquence pensez-vous que vous l'utiliserez ?

Signalétique

- Age ?
- Fréquence d'achat sur internet ?
- Familiarité par rapport aux applications ?
- Est-ce que vous consultez régulièrement les catalogues que vous recevez dans votre boîte aux lettres et les dépliants publicitaires?

ANNEXE 2 : Catalogue de prêt-à-porter féminin

Couverture avant



LES LOOKS LES PLUS
GLAMOUR & TENDANCE

fashion style imagination glamour beauty
handbag trendy vintage accessories design girly

Dunel



**Robe volante
à fleurs**

*Petites fleurs et
oiseaux : l'esprit volant
de la robe amène de la
légèreté aux modeuses
du monde entier !
Succombez tout de
suite !
89 €*



120 €

Blouson cuir noir

Le style "motarde" qui apporte du caractère à votre allure ... succombez-y et vous ne le quitterez plus !
Modèle cintré - Col rond. Zip devant. 4 poches.
Coutures en avant.



59 €

Jean bretelles

Ambiance cool. Le printemps-été s'annonce déjà haut en couleurs. Stylé avec ses bretelles en tissu brun clair, rien de mieux pour se sentir bien en se baladant.



69 €

Tunique imprimée motifs

Tunique avec des collants ou des leggings ?
Ce modèle imprimé entre de prime abord dans la catégorie de nos favoris ! Ceinture à boucle dorée à porter à la taille pour accentuer le look tendance.





fashion style imagination glamour beauty
handbag trendy vintage accessories design girly

Dunel



ANNEXE 3 : Retranscription des entretiens

1. Répondant 1

Alexia, 20 ans, enrichissement 3D (16:28)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Oui
- Laquelle ?
Euh l' iPad mais je ne sais plus quel modèle
- Depuis combien de temps tu l'as ?
Oula ça je saurais pas dire, ça fait longtemps déjà. Je l'avais reçue comme cadeau. Bah je pense quand elle est sortie je l'ai achetée enfin j'avais demandé ça comme cadeau à mon grand-père et il me l'a offerte pour ma Noël ou mon anniversaire
- Ça fait quelques années alors ? oui c'est quand elle est sortie quoi
- A quelle fréquence est-ce que tu l'utilises ?
Euh régulièrement.
- C'est-à-dire ? Combien de fois par semaine ? Tous les jours ?
Je l'utilise tous les jours quasi. Parce que j'écoute beaucoup la musique dessus, je vais beaucoup sur internet dessus donc assez régulièrement
- Qu'est-ce que tu aimes dans l'utilisation de la tablette ?
Sa rapidité, euh sa facilité aussi que ce soit tactile, que ça va vite
- Qu'est-ce qui te déplaît dans l'utilisation ?
Quand parfois, enfin je sais pas si c'est mon iPad qui fait ça, je suis sur une application et l'application s'éteint enfin ça déconne un peu, parfois j'ai déjà eu ça.
- D'accord donc quelles sont les activités que tu fais sur ta tablette ?
Principalement écouter de la musique, les réseaux sociaux euh aller sur internet euh des jeux euh voilà
- Combien d'applications as-tu sur la tablette ?
Euh oui j'ai des jeux euh une dizaine peut être plus
- Tu en télécharges régulièrement ?
Euh pfff quand il y a un nouveau que ou quoi que je veux tester je le télécharge quoi
- Donc tu utilises plus la tablette pour jouer
J'utilise plus la tablette pour écouter de la musique et les réseaux sociaux. Les jeux c'est vraiment quand je pars en vacances dans le train pour m'occuper quoi
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Non
Jamais ?
Non
- Au niveau des applications installées sur ta tablette, lesquelles utilises-tu réellement ?
Euh réellement facebook, itunes,
- Pourquoi ?

Parce que j'écoute tous les jours de la musique. J'aime beaucoup la musique donc j'utilise d'office cette application et facebook aussi parce que je vais au moins une fois par jour sur facebook donc voilà c'est vraiment les deux applications que j'utilise le plus souvent.

- Lesquelles tu n'utilises-tu pas ?
Des applications pour des photos que j'avais téléchargées pour faire des modifications mais bon après c'est pas pour autant que je les ai utilisées quoi.
- Est-ce que tu as des applications de marque?
Non.
- Par exemple celle de supermarchés ou de banques.
Non
- Est-ce que tu as aussi un Smartphone ?
J'avais *rire* on me l'a volé.
- Sur ton Smartphone tu avais des applications différentes de celles de la tablette ?
Oui oui j'en avais.
- Lesquelles ?
Euh j'avais shazam euh j'avais euh 8tracks un site de musique, plusieurs sites de musique. Aussi des jeux que j'avais sur mon téléphone et pas forcément sur ma tablette.
- Donc tu choisis différemment les applications sur le Smartphone et sur la tablette ?
Oui parce que je suis plus souvent avec mon téléphone donc par exemple shazam je suis dans la voiture, j'aime bien une musique je prends mon téléphone plutôt que la tablette pour reconnaître la musique. C'est pour avoir plus de facilité, plus de rapidité aussi.

Je vais maintenant te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

Je vais dans apple store ensuite je note dans la barre de recherche le nom mysmartcatalog ensuite j'appuie sur le petit nuage pour télécharger. Normalement il va me demander le code. Tu me donneras ton code ? ça charge. C'est bizarre il a pas demandé l'identifiant. Le wi-fi est lent, avec mon ordinateur aussi il déconne.

Installation de l'application et utilisation sans soucis

- Donc une fois installée il suffit de scanner la page du catalogue. Je vais mettre les identifiants pour l'application.
Je fais ça ? Mais je dois appuyer où ? *cherche* et je dois faire quoi après ?
Donc voilà c'est l'enrichissement, tu peux voir le vêtement en 3D.
Ah c'est cool ça je trouve ! Oh ça marche pas avec les autres vêtements *déçue* ok
- As-tu rencontré des difficultés pour installer l'application ?
non
- Que penses-tu de cette application ?
Je trouve que c'est pratique enfin c'est bien
- Qu'est-ce qui te plaît dans l'utilisation de cette application ?

euh ça permet de voir en détail le vêtement euh le voir sous tous ses angles. Pouvoir bouger, tourner autour du vêtement pour voir comment le modèle est fait. Comment ça pourrait donner.

- Qu'est-ce qui te déplaît ?
Silence qu'on ne sait voir que la robe enfin qu'il y a qu'un modèle mais bon je suppose que c'est pour le test. Et après, le graphisme n'est pas vraiment la même matière puis aussi ça bouge. Je tiens la tablette au-dessus du modèle et le modèle tremble alors que je ne bouge pas nécessairement mes mains.
- Le complément est-il conforme à ce que tu attendais ?
Oui mais je m'attendais pas à voir quelque chose en 3D
- Si non, à quoi tu t'attendais ?
Plus à des images ou des choses comme ça mais pas à voir le vêtement en 3D.
- Quoi comme image ?
Des images d'autres vêtements ou des images du catalogue et plus des questions par rapport au catalogue mais pas voir comme ça le modèle apparaître.
- Qu'aimerais-tu découvrir comme type d'enrichissement/contenu ?
Pareil comme on vient de voir, voir en 3D comme ça je trouve que c'est bien comme ça comme système mais bon après on peut peut-être pas le faire avec tout
- Quels enrichissements ne t'intéresseraient pas ?
Silence je sais pas trop
- Aurais-tu aimé découvrir plusieurs enrichissements ?
Oui voir par exemple tous les modèles, pouvoir choisir quel modèle on voudrait voir
- Pourquoi ?
Parce que je trouve que ce principe est chouette. C'est chouette à regarder comme ça peut être parce qu'on connaît pas et que c'est nouveau mais je trouve que c'est bien de voir comme ça le modèle sous tous les angles.

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- Téléchargerais-tu cette application sur ton tablette/Smartphone ?
Pourquoi pas généralement on regarde un catalogue quand on a le temps mais si j'ai pas le temps je tournerai juste les pages et je regarderai pas comme ça avec l'application.
- Quelle indication sur le catalogue te motiverait à consulter le complément ?
écrire sur le catalogue qu'il y a moyen de voir le modèle en 3D ou qu'il y a une application qui existe pour voir ça. L'écrire que ce soit mis en évidence. Ici je ne vois rien d'écrit pour me dire qu'il y a moyen de voir le modèle sous toutes ses formes.
- Quels mots tu verrais ?
Je sais pas trop comment ils pourraient formuler ça...
- Quel type de complément tu aimerais en priorité ?
silence Une représentation 3D comme on a vu ? ouais
- A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application ?
A la base je suis pas trop catalogue de mode donc je sais pas...
Ça peut être sur d'autres catalogues aussi
Je trouve que ça pourrait utiliser pas mal de gens parce que c'est facile et ça permet de voir les détails. C'est mieux que de regarder dans un bête livre et tourner des pages. Ça attire peut être plus le regard des personnes.

Signalétique

- Age ?
20 ans
- Fréquence d'achat sur internet ?
J'ai personnellement encore jamais rien acheté sur internet.
- Familiarité par rapport aux applications ?
Très familière, très technologie
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans ta boîte aux lettres et les dépliants publicitaires ?
De temps en temps mais c'est rare, 3suisses ou quoi.

2. Répondant 2

Françoise, 60 ans, enrichissement utilitaire (13:19)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?

Non

- Un Smartphone ?

Non plus

Je vais maintenant te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Et il suffit alors de scanner la page du catalogue.

J'installe l'application et utilisation difficile.

Comment je dois faire ? **cherche** je dois bouger pour ça ? *Problème pour trouver ce qu'il faut filmer exactement et trouver l'enrichissement.* Je dois appuyer sur quoi ? ça se fait tout seul ? Il ne prend pas je sais pas peut-être parce que je bouge. *Ne comprend pas qu'il faut appuyer sur l'icône.*

- As-tu rencontré des difficultés pour utiliser l'application ?
J'avais du mal d'enclencher le film. Je ne savais pas trop comment ça se faisait. C'est pas assez clair pour voir comment positionner la tablette. Je ne savais pas trop sur quoi je devais le centrer.
- Que penses-tu de cette application ?
C'est beaucoup plus complet. C'est ça l'enrichissement ?
Oui donc l'enrichissement c'est ce que tu as en plus de ton catalogue papier.
Oui oui bah c'est beaucoup plus complet. Il y a l'ordre des tailles, il y a des couleurs et des pistes pour accessoiriser malgré qu'ils soient représentés aussi sur le catalogue mais ici il y a le commentaire. C'est pas plus mal avec le commentaire.
- Qu'est-ce qui te plaît dans l'utilisation de cette application ?
Le fait que ce soit vraiment complet. On cherche les tailles, les couleurs, la composition, la façon d'entretenir, comment porter et alors mais vraiment on va dans les petits détails essayez de la porter avec ceci cela et patatipatata Hyper complet.
- Qu'est-ce qui te déplaît ?
Bah rien... rien moi j'aime avoir beaucoup de détails.
Peut-être juste l'utilisation, comment le scanner. Parce que je ne suis pas habituée à la tablette. Sinon c'est impec.
- Le complément est-il conforme à ce que tu attendais ?

Oh oui conforme et même au-delà de ce qu'on peut imaginer. Ça a été bien pensé, bien étudié à tous points de vue pour qqn qui veut le porter. Comment le porter, comment entretenir. Comment trouver sa taille.

- à quoi tu t'attendais?
Je m'attendais à des détails mais pas autant de détails.
- Qu'aimerais-tu découvrir comme type d'enrichissement/contenu ?
Ce que je voudrais, ce que j'imagine ?
Oui
J'aurais peut-être du répondre à la question avant de le voir...
D'habitude ce qu'on recherche c'est oui c'est joli mais ça existe en quelles couleurs, quelles tailles ? Comment le porter ? Avec quoi le mettre ?
- Par exemple il y a un autre enrichissement avec une représentation du vêtement en 3D.
Tu peux le faire tourner pour voir le dos... ah oui
Encore plus chouette ce serait de le voir par exemple on te montre la robe avec une veste, avec d'autres accessoires que tu te rends compte de ce que ça donne quand c'est porté.
Ça ça pourrait être chouette aussi.
- Au contraire, qu'est-ce qui ne t'intéresseraient pas comme enrichissements ?
silence *réfléchis* Je sais pas moi rien ne m'intéresse pas. C'est tellement complet ça il n'y a pas de superflu. Tout est bien conforme dans ce que j'aime trouver.
- Aurais-tu aimé découvrir plusieurs enrichissements ?
Ah oui sur les autres articles aussi et à la limite comment éventuellement les assortir. Dire tiens la robe là peut être mise avec le blouson de cuir. Peut être dans d'autres coloris portés avec des leggings ou avec plus de possibilités encore. Plus de représentations avec les articles ensemble.

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- Téléchargerais-tu cette application sur ton tablette/Smartphone?
Ah oui si j'avais une tablette oui.
Pour justement avoir des astuces, des idées pour pouvoir le porter. Mais d'un autre côté si on fait ça avec beaucoup d'articles, tu t'y retrouve plus. Ça demande trop de temps pour tout consulter, pour tout voir dans les détails.
- Quelle indication sur le catalogue te motiverait à consulter le complément?
Un petit sigle par exemple une tablette représentée en avertissant au début du catalogue qu'à côté des articles où il y a l'indication d'un dessin de tablette on peut télécharger l'application pour aller voir si ça t'intéresse.
- Une indication écrite aussi ou juste le dessin?
Non je trouve qu'il y a assez de texte comme ça.
- Quel type de complément tu aimerais en priorité ?
Des combinaisons d'articles. Je trouve ça chouette comme une mise en scène qu'on montre peut-être même sur une personne comment ça peut donner. Moi je trouve que ça inciterait plus à acheter parce tu te dis tiens cette tunique là au premier coup d'œil tu te dis bof je sais pas avec quoi je la porterais mais alors en te montrant des combinaisons tiens tu peux le porter avec ceci ceci cela tu dirais finalement je vais l'acheter.
- A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application?
Chaque fois qu'un nouveau catalogue sort. Aux changements de saisons par exemple. Ou alors par exemple des périodes de fêtes tu cherches une petite robe ou je pars en vacances. En fonction des saisons, de la sortie des catalogues ou tiens c'est le printemps.

Signalétique

- Age ?
60 ans
- Fréquence d'achat sur internet ?
Jamais
- Familiarité par rapport aux applications ?
rire zéro
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliants publicitaires?
Énormément, presque tous les jours.

3. Répondant 3

Gaëlle, 27 ans, enrichissement 3D (12:31)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Non
- Est-ce que tu possèdes un smartphone ?
Oui
- Lequel ?
Alors c'est un Huawei
- Depuis combien de temps tu l'as ?
Ça doit faire environ 2 ans
- A quelle fréquence est-ce que tu l'utilises ?
Tous les jours
- Qu'est-ce que tu aimes dans l'utilisation du smartphone ?
C'est facile
- Qu'est-ce qui te déplaît dans l'utilisation ?
Parfois comme maintenant il plante
- Quelles sont les activités que tu fais sur ton smartphone ?
Je fais pas grand chose en fait. Qu'est-ce que j'ai ? Attends je vais regarder. Bah je vais surtout sur Facebook euh je fais des petits quizz, des petits jeux come ça ou Messenger aussi.
- Combien d'applications as-tu sur le smartphone ?
Attends je vais te dire ça je suis désolée mais justement il foire. J'en ai pas beaucoup. Je crois que je dois en avoir environ 5 ou 6. Je vais l'éteindre.
- Tu en télécharges régulièrement ?
Euh ouais régulièrement. Enfin j'en ai pas beaucoup mais en général j'utilise tout le temps les mêmes.
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Non
- Au niveau des applications installées sur ton smartphone, lesquelles utilises-tu réellement ?
Facebook, Messenger en général et alors j'ai un truc de quizz où de temps en temps je fais un petit jeu comme ça.
- Lesquelles tu n'utilises-tu pas ?
Shazam par exemple je l'utilise jamais.
- Est-ce que tu as des applications de marque ?
Non, non non. Attends j'ai juste aussi une application pour aller sur Mobistar.

Je vais maintenant te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application

nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

J'installe l'application moi-même car elle ne sait pas comment on fait.

Je dois scanner quoi ? Donc il faut scanner la page intérieure du catalogue pour découvrir l'enrichissement. Donc je la prends. Attends je suis pas très douée là. Ah voilà ! Ouh pas mal !

- As-tu rencontré des difficultés pour installer l'application ?
Non, peut-être juste au début, j'avais pas compris qu'il fallait fermer les instructions mais sinon on voit vite que c'est 3D.
- Que penses-tu de cette application ?
C'est pas mal !
- Qu'est-ce qui te plaît dans l'utilisation de cette application ?
Euh c'est assez facile. On peut voir par exemple les détails de la robe qui est là enfin c'est chouette quoi ! C'est nouveau ! C'est ça qui est bien. J'avais jamais vu cette application là !
- Qu'est-ce qui te déplaît ?
Bah non, non il n'y a rien qui me déplaît.
- Le complément est-il conforme à ce que tu attendais ?
Non pas du tout. Je pensais pas que ça allait se passer comme ça.
- Tu t'attendais à voir quoi ?
Hum bah je ne sais pas. Je ne m'attendais pas du tout que ce soit en 3D quoi. J'avoue je ne savais pas trop à quoi m'attendre au départ *rires*.
- Qu'aimerais-tu découvrir comme type d'enrichissement/contenu ?
Euh Donc là c'est un vêtement en 3D mais tu aimerais peut-être découvrir autre chose ? Par exemple d'autres accessoires ou je ne sais pas moi. Peut-être proposer d'autres accessoires qui vont avec l'habit en 3D aussi. C'est une bonne idée.
- Quels enrichissements ne t'intéresseraient pas ?
Attends je réfléchis. Bah rien ne me déplairait. C'est chouette de le faire autrement quoi.
- Aurais-tu aimé découvrir plusieurs enrichissements ?
Bah Oui autre chose que des habits par exemple.
Donc à ce niveau là il n'y a que la robe mais est-ce que tu aurais aimé découvrir les autres vêtements ?
Les autres habits ? Oui pourquoi pas !

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- Téléchargerais-tu cette application sur ton tablette/Smartphone ?
Je dis pas non mais c'est vrai qu'en général j'utilise pas beaucoup mon Smartphone avec les applications donc je ne sais pas si je le ferais plus quoi. Mais euh après je ne suis pas contre non plus. Pourquoi pas mais bon j'utilise plutôt l'ordinateur.
- Quelle indication sur le catalogue te motiverait à consulter le complément ?
Peut-être les prix aussi.
Reformulation.
Un petit logo d'une tablette. Ce serait bien.

- Quel type de complément tu aimerais en priorité ?
Plutôt des accessoires.
- A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application?
Une ou deux fois par semaine peut-être pour faire la curieuse.

Signalétique

- Age ?
27 ans
- Fréquence d'achat sur internet ?
Euh je l'ai déjà fait mais c'est assez rare. J'ai acheté deux fois en fait sur internet des vêtements/accessoires.
- Familiarité par rapport aux applications ?
Il y en a que j'utilise tout le temps mais les autres je vais pas très souvent.
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliants publicitaires?
Oui quand même. Bah on les reçoit une fois par semaine et en général je fais le tour je regarde un peu.

4. Répondant 4

Valérie, 27 ans, enrichissement utilitaire (17:27)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Oui
- Laquelle?
Un iPad mini
- Depuis combien de temps tu l'as ?
Euh un an et demi, deux ans.
- A quelle fréquence est-ce que tu l'utilises?
Pas beaucoup, je l'utilise quasi plus jamais. Bah là elle est un peu dans mon armoire depuis 2mois, je l'ai pas rechargée. Du coup j'utilise mon iPhone, parce que j'ai un iPhone et que c'est un peu pareil l'un dans l'autre.
- Qu'est-ce que tu aimes dans l'utilisation de la tablette?
Et ce que j'aime bien c'est que tu peux avoir tout tout de suite, trouver toutes les infos tout de suite sous la main. A la moindre envie.
- Qu'est-ce qui te déplaît dans l'utilisation?
Euh la batterie qui tient pas assez longtemps *rire* et effectivement parfois être dérangé pour des conneries ou du coup être tout le temps disponible ou parfois les notifications quand elles ne sont pas bloquées, tu en as pour un oui pour un non voilà.
- Quelles sont les activités que tu fais sur ta tablette?
Je consulte tout ce qui est voyages, immobilier, bancaire, je lis l'actualité mais moins parce que je suis tout le temps en voiture. Qu'est-ce que je fais d'autre ? Dans mon lit parfois quand je m'embête, je check des bêtises, le shopping, des conneries comme ça.
- Combien d'applications as-tu sur ta tablette?
euh pff une quinzaine
- Tu en télécharges régulièrement ?
Non, je les télécharge tout d'un coup et de temps en temps une par ci par là mais j'en télécharge pas toutes les semaines.
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Non.
- Jamais ?
Ça m'est arrivé une fois pour un truc de sport c'est tout
- Au niveau des applications installées sur ta tablette, lesquelles utilises-tu réellement?
Tout ce qui est immobilier, tout ce qui est voyage, seconde main aussi je check un peu euh bancaire aussi. Genre là j'ai acheté un elliptique en seconde main, j'avais pas envie de l'acheter neuf. Si j'ai besoin d'un truc qui est un peu onéreux et qui se trouve en occasion sans être détérioré quoi.
- Lesquelles tu n'utilises-tu pas ?
Non celles que j'ai je les utilise sinon je les dégage.
- Est-ce que tu as des applications de marque?

Euh j'ai voyage privé, zalando mais j'aime pas en fait, application de banque, Facebook et c'est tout

- Pourquoi tu as choisi de télécharger ces applications ?
Parce que je les utilise.
- Est-ce que tu as aussi un Smartphone ?
Oui, un iPhone
- Sur ton Smartphone tu avais des applications différentes de celles de la tablette ?
Non, ce sont les mêmes.
- Donc tu ne choisis pas différemment les applications sur le Smartphone et sur la tablette ?
Non

Je vais maintenant te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

Elle installe l'application sans problème.

- As-tu rencontré des difficultés pour installer l'application ?
Non
- As-tu rencontré des difficultés pour utiliser l'application ?
Non, ça a été
- Que penses-tu de cette application ?
Euh ça m'apporte rien de plus, je préfère avoir tout sur la tablette soit avoir tout sur le catalogue mais j'aime pas devoir faire les 2 en fait. Parce qu'en règle générale je regarde pas tout ce qui est magazine, je préfère tout voir tout de suite sur la tablette en fait.
- Qu'est-ce qui te plaît dans l'utilisation de cette application ?
Bah du coup rien, je préférerais directement arriver sur l'application du site et voir la totalité des vêtements.
- Qu'est-ce qui te déplaît ?
Le fait d'avoir 2 outils ; et du papier et la tablette.
- Le complément est-il conforme à ce que tu attendais ?
Oui, oui enfin non, je m'attendais peut-être à voir du coup enfin je me dis tient si c'est un magasin qui montre deux trois trucs sur le catalogue puis je me suis dit au tout début de l'entretien, peut-être qu'il y a du coup tout les autres vêtements qu'il peut y avoir ou ce genre de chose mais en fait ça se centre sur ce qu'il y a dans le catalogue donc au final
- Qu'aimerais-tu découvrir comme type d'enrichissement/contenu ?
Justement si c'est l'idée d'avoir un petit catalogue pour convier à aller sur le site internet c'est peut-être dire ok sur le catalogue on met que 4 vêtements mais d'en avoir davantage sur l'application et alors aussi effectivement de voir porté sur un mannequin, de pouvoir tourner sur le mannequin pour voir mis et pourquoi pas différentes tailles pour se rendre compte.
- Quels enrichissements ne t'intéresseraient pas ?
Je vois rien de spécial, je ne saurais pas dire.
- Aurais-tu aimé découvrir plusieurs enrichissements ?

Ce que je t'ai dit avant, donc d'avoir davantage, d'autres produits, etc. et portés. Juste un lien sur le site internet avec plus quoi.

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- Téléchargerais-tu cette application sur ton tablette/Smartphone?
Ouais peut-être.
Pourquoi ?
Parce que si genre je vois une pub, qu'on me distribue dans la rue une pub esprit avec 2 modèles du coup je vais peut être me dire je vais aller voir ce que esprit fait comme collection pour le moment. Ça va me donner motif à y penser quand j'aurai 5 minutes à perdre quoi.
- Quelle indication sur le catalogue te motiverait à consulter le complément?
Bah yen a pas là donc voilà effectivement une petite phrase choque genre « viens découvrir le reste de la collection sur notre application » ou « viens voir porté ce que ça donne mis en situation » quoi.
- Quel type de complément tu souhaiterais en priorité ?
En priorité, euh bah le reste de la collection.
- A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application?
Oh je pourrais l'utiliser une fois semaine l'application en général pour toutes marques confondues.

Signalétique

- Age ?
27 ans
- Fréquence d'achat sur internet ?
Tout confondu j'achète bien un brolo une fois toutes les 6 semaines, 2 mois.
- Familiarité par rapport aux applications ?
J'utilise ça tous les jours, les applications en règle générale.
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliants publicitaires?
Non j'ai un autocollant pas de pub.

5. Répondant 5

Violaine, 27 ans, enrichissement 3D (13:44)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Non, pas de tablette mais un petit GSM.
- Est-ce que c'est un smartphone ?
Oui, smartphone
- Lequel ?
Euh c'est un Samsung galaxy mais je sais plus lequel
- Depuis combien de temps tu l'as ?
Ça doit faire 2 ans
- A quelle fréquence est-ce que tu l'utilises ?
Tout les jours, plusieurs fois par jour.
- Qu'est-ce que tu aimes dans l'utilisation du smartphone ?
Euh les mails, interactif, direct, Facebook, la musique, youtube pour écouter directement dans le train pour aller travailler.
- Qu'est-ce qui te déplaît dans l'utilisation ?
D'être tout le temps dérangé.
- Quelles sont les activités que tu fais sur ton smartphone ?
Je lis beaucoup mes mails, je lis la presse et je suis sur Facebook et depuis peu j'écoute de la musique.
- Combien d'applications as-tu sur le smartphone ?
8-10
- Tu en télécharges régulièrement ?
Oui, en fonction des besoins, je sais pas peut-être une par semaine. Quand j'en ai plus besoin je la supprime.
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Non jamais.
- Au niveau des applications installées sur ton smartphone, lesquelles utilises-tu effectivement ?
SNCB, parce que je prends le train matin et soir et que c'est toujours intéressant de voir le nombre de minutes de retard même pas regarder si il est à l'heure. Quoi d'autre ? euh CBC banking, le soir, la libre, les applications de journaux quoi et youtube.
- Lesquelles tu n'utilises-tu pas ?
Zalando parce que l'outil est trop petit, on a pas une bonne vision des vêtements des articles, qu'est-ce que j'utilise pas d'autre ? Voyageprivé, je l'avais téléchargée mais pareil c'est mieux sur un ordinateur au niveau du design de l'application quelques choses comme ça.
- Est-ce que tu as des applications de marque ?
Bah CBC, Zalando, Voyageprivé, j'ai encore un truc de sport mais j'utilise pas, Marmiton sinon j'en ai eu mais je les supprime si je les utilise pas. Par exemple, il y avait aussi bazarchic je regarde une fois puis je trouve rien et je supprime.

- Pourquoi avoir choisi de télécharger ces applications ?
En fonction des pubs qui passent parfois à la tv, tu vois un petit truc sympa, tu te dis je vais regarder, je télécharge et puis euh en fonction des intérêts, ce genre de choses, pouvoir suivre quotidiennement. Etre interconnecté, connecté, 24h/24.

Je vais maintenant te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

Elle installe l'application sans problème.

Filmer la plaquette ? ça veut dire ? je dois faire un truc ?

Oui donc tu dois filmer le catalogue, au niveau de l'article du bas.

C'est bizarre, ça marche pas. Il est où le truc ? Là je suis sur la robe, ça marche pas. Ça doit faire quoi ? Ah voilà il y a un truc qui arrive là ok. Ça donne mieux que sur la photo. Mais ça fait trop dessin, SIMS là .

- As-tu rencontré des difficultés pour utiliser l'application ?
Oui, *rires*
Raconte-moi
Euh c'était pas très très clair, il devrait être marqué tenez la tablette à 20cm minimum de l'image parce que sinon je peux encore chercher longtemps.
Donc tu voudrais des instructions plus claires ?
Oui des instructions plus claires sur l'utilisation de l'application.
- Que penses-tu de cette application ?
Honnêtement euh pas grand chose à part que c'est un peu compliqué et comme on disait, ça fait un peu, j'ai pas l'impression que le dessin même corresponde vraiment à la photo. Là (sur le catalogue) c'est une photo réaliste tandis que la robe sur la tablette on dirait un dessin SIMS. Ça reflète pas trop la texture, tu dirais un truc en 3D un peu pas naturel.
- Qu'est-ce qui te plaît dans l'utilisation de cette application ?
C'est fun, c'est ludique, j'ai pas l'impression d'avoir une meilleure vision du produit parce qu'il est mis comme ça en 3D. à la limite souvent quand c'est porté, quand il y a un mannequin, ça donne généralement mieux.
- Qu'est-ce qui te déplaît ?
Bah l'utilisation pas pratique et il manque un peu de comment on dit déjà quand c'est pas inné, intuitivité ? Oui l'utilisation est pas intuitive, ça roule pas quoi.
- Le complément est-il conforme à ce que tu attendais ?
Euh je m'attendais à voir ouais le vêtement en 3D mais justement mieux présenté, en situation.
Tu t'attendais à voir quoi?
Par exemple voir un mannequin avec et la robe et le foulard parce qu'il y a des petites photos à côté, le bonnet, les gants, la tenue complète un peu plus naturel et complet.
- Qu'est-ce que tu aimerais découvrir comme type d'enrichissement ?
Euh bah ouais justement que le vêtement soit mis en situation de vie même peut être voir parfois, ce qu'on reproche, le vêtement en différentes tailles ça peut être paraître un peu, enfin un vêtement qui est en 36 sur un mannequin qui fait un 36 et un vêtement en 42 sur un mannequin qui fait du 42 ça donne évidemment pas pareil et donc en fonction de sa

morphologie voir si le vêtement est susceptible de nous aller ou pas. Enfin bon là j'imagine que pour le vendeur c'est pas hyper... souvent une robe en 42 donne un peu moins bien qu'une robe en 36 *rires*.

Donc tu aimerais juste voir le vêtement porté en situation ?

Oui le vêtement porté en situation avec des renseignements aussi qui sautent aux yeux sur les caractéristiques de la personne qui porte le vêtement. Par exemple une robe si elle est portée par une fille qui fait 1 m 70, avoir directement comme information que la robe est portée par une fille qui fait 1m 70 parce que si je fais 1m60, ça m'est arrivé plus d'une fois, j'ai l'impression que la robe donne bien puis je l'achète et moi elle m'arrive au mollet. Enfin à la cheville donc euh avoir des infos sur la manière dont elle est portée.

- Quels enrichissements ne t'intéresseraient pas ?
Ce qui ne m'intéresserait pas euh comme ça par exemple le vêtement bêtement simplement mis sur un cintre ou en 3D.
- Aurais-tu aimé découvrir plusieurs enrichissements ?
Présentés comme ça en 3D non ça ne m'aurait pas intéressée plus que ça non.

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- Téléchargerais-tu cette application sur ton tablette/Smartphone?
Euh pareil à ce stade là de l'application non, améliorée oui mais pas à ce stade là. Je pense pas.
Pourquoi ?
Parce que ouais ou alors peut être que je la téléchargerais, je l'utiliserais une fois mais je serais un peu déçue par le côté pas intuitif de l'utilisation et par le côté un peu trop dessin des vêtements.
- Quelle indication sur le catalogue te motiverait à consulter le complément?
« teste ton look », un truc tu vois une formule un peu accrocheuse qui te donne envie de, « vois si ça te va », que tu puisses justement euh une petite accroche. Oui le prix est mis, il vaut mieux qu'il soit présent oui, c'est normal qu'il soit renseigné nulle part qu'il y a l'application?
Oui
Ah c'est fait exprès. Tu as aussi les petits code-barres là
Oui les QR codes.
Ces trucs là j'ai jamais compris comment ça marchait
- Quel type de complément tu aimerais en priorité ?
Oui le vêtement porté et deux trois infos brèves mais efficaces sur la personne qui porte le vêtement.
- A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application?
Je sais pas euh une fois par semaine.

Signalétique

- Age ?
27 ans
- Fréquence d'achat sur internet ?
pas si souvent que ça, une fois tous les deux mois

- Familiarité par rapport aux applications ?
Moyenne, non je suis pas une accro des applications, j'utilise tout le temps les mêmes donc fidèle à mes bonnes applications.
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliants publicitaires?
Euh non, jamais ceux qui sont emballés dans des films plastique, je le mets directement à la poubelle *rires*

6. Répondant 6

Sara, 28 ans, enrichissement utilitaire (13:49)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Non
- Est-ce que tu possèdes un smartphone ?
Oui
- Lequel ?
Un iPhone 4
- Depuis combien de temps tu l'as ?
Euh 2010, 5 ans, je l'ai déjà changé une fois
- A quelle fréquence est-ce que tu l'utilises ?
Tout le temps, du matin jusqu'au soir, dans le train, au réveil, au couché, partout, tout le temps.
- Qu'est-ce que tu aimes dans l'utilisation du smartphone ?
tout m'est accessible rapidement, tout ce qui est communications, tout ce qui est transfert de données, recherches, j'ai vraiment accès à tout partout
- Qu'est-ce qui te déplaît dans l'utilisation ?
Des fois la rapidité de téléchargement qui est un peu lente et les sites qui ne sont pas adaptés voilà.
- Quelles sont les activités que tu fais sur ton smartphone ?
Tout euh les photos, gps, euh je calcule mes calories, quand je fais du sport aussi, il me sert vraiment pour tout, le calcul pendant les soldes, pour calculer mes pourcentages, j'ai vraiment une application pour tout. Quand je m'embête j'ai des jeux, je fais mes photos, je fais mes vidéos, fin voilà c'est complet.
- Combien d'applications as-tu sur le smartphone ?
Je crois que je dois en avoir une vingtaine.
- Tu en télécharges régulièrement ?
Oui, j'en télécharge régulièrement et quand je vois que je les utilise plus ou bien qu'il faut que j'élimine un peu pour pouvoir en remettre des nouvelles, j'enlève celles que je n'utilise plus.
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Oui
- Dans quel cas ?
Euh quand j'ai testé l'application et que je me rends compte qu'elle est vraiment intéressante et que je veux aller plus loin dans l'application.
- Quel montant tu acceptes de payer ?
Environ 5euros
- Combien tu en as achetées ?
Je crois que j'ai du en acheter environ 5-6
- Au niveau des applications installées sur ton smartphone, lesquelles utilises-tu effectivement ?

Celles qui m'aident dans ma gestion de tous les jours, par exemple ma gestion de compte en banque, ma gestion par rapport à mes calories pour mon régime euh pour la communication donc tout ce qui est pour mes e-mails, communication sur Facebook plus rapide, plus 2.0 quoi donc voilà.

- Lesquelles tu n'utilises-tu pas ?

Les jeux, le moins souvent ce sont les jeux. Je garde beaucoup celles qui sont stratégiques puis il y a un jour où ça m'énerve, je joue plus, je m'en rends compte et je finis par les supprimer.

- Est-ce que tu as des applications de marque?

ING, je peux regarder ? Alors j'ai ING, je gère tous mes comptes avec, je n'utilise plus mon pc en fait. J'ai TomTom c'est mon GPS. Quand j'ai acheté ma voiture je savais pas qu'il y avait un GPS enfin j'ai acheté mon iPhone avant ma voiture donc j'ai téléchargé l'application pour avoir mon GPS partout tout le temps avec moi. J'ai des applications de radio NRJ, Bel RTL ça c'est toujours la communication, des informations partout. Il y a une période où j'avais lego pour travailler les photos mais je ne l'utilisais pas alors je l'ai enlevée.

Je vais maintenant te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

Ça j'ai jamais fait par contre. Qu'est-ce que tu n'as jamais fait ? Quand il faut scanner. C'est nouveau. C'est comme les QR codes, je ne travaille jamais avec non plus. C'est le même principe que les QR codes sauf qu'ici tu scannes l'image. Toucher l'écran pour commencer, c'est parti ou pas. Filmer la plaquette... ok. Je suis un peu paumée là. Ah oui ça y est. Pas évident ! Et ça ce sont les accessoires qui vont avec ? On ne sait pas cliquer dessus ?

Elle installe l'application sans problème.

- As-tu rencontré des difficultés pour installer l'application ?

Non

- As-tu rencontré des difficultés pour utiliser l'application ?

Oui je trouve que c'était pas évident pour prendre vraiment la robe enfin dans le champ de vision j'avais la robe, j'avais le pantalon en même temps donc c'était pas un peu euh. Et j'ai du beaucoup chipoter pour comprendre. Je savais pas à quelle hauteur mettre la tablette. Il faut vraiment attendre que le bouton descende pour pouvoir appuyer

- Que penses-tu de cette application ?

C'est sympa mais je trouve que c'est pas super complet. J'aurais bien voulu cliquer après sur la ceinture sur les gants et la petite blouse pour pouvoir c'était quoi enfin avoir plus de détails quoi. Là c'est mignon, c'est mis, c'est dessiné mais c'est pas suffisant pour moi.

- Qu'est-ce qui te plaît dans l'utilisation de cette application ?

Euh on a un peu de détails par rapport au vêtement. C'est plus complet que la brochure papier. En fait c'est fort technique ainsi et ça donne un peu de renseignements sur comment le porter, le style mais je sais pas, c'est pas le genre d'application que j'irais chercher quoi en tout cas.

- Qu'est-ce qui te déplaît ?
J'en vois pas l'utilité en fait c'est juste ça.
Pourquoi ce serait pas utile pour toi ?
Parce que si elle me plaît j'irai directement voir sur le site avec mon smartphone, j'irai voir le prix, il est pas sur la tablette euh j'irais voir le temps de livraison qu'il n'y a pas sur la tablette, j'irais voir la taille si elle est disponible. Les modalités de livraison ou les endroits où je peux aller les acheter. Puis pour les accessoires il y a sûrement en-dessous sur les sites 3suisses ou autres ceux qui ont commandé ça ont aussi commandé ça j'aurais pu cliquer dessus. Tandis qu'ici quand j'appuie sur le manteau ou les gants il ne se passe rien donc ça ne change rien au final. Ça m'apporte rien ?
- Le complément est-il conforme à ce que tu attendais ?
Non, *rire* je pensais que j'allais avoir le prix en même temps je l'ai là (catalogue) et en même temps pouvoir le commander euh pouvoir avoir plus d'informations sur les accessoires parce que sur le modèle papier il y a la ceinture, les gants, la petite veste et au final oui ils ont remis les dessins en plus grand mais ça ne m'apporte rien de plus. Donc voilà
- Qu'aimerais-tu découvrir comme type d'enrichissement/contenu ?
Bah comme je l'ai dit pouvoir l'acheter, pouvoir avoir des informations sur les frais de livraison, les endroits de livraison, euh peut être pouvoir le voir porté sur un mannequin et pouvoir le tourner. Peut être pouvoir rajouter les accessoires sur le mannequin pour voir ce que ça donnerait et voir si je les mettrais ainsi ou pas. Donc quelque chose de plus interactif où je peux plus donner mon avis enfin plus jouer en fait.
- Quels enrichissements ne t'intéresseraient pas ?
Ça, tout ce qui est technique. Je n'aime pas parce qu'on ne sait pas agrandir les images. Ça ne me sert à rien en fait. 55% de nylon,... je peux savoir plus ou moins quand je vais le toucher mais enfin voilà quoi mais après si il y a une livraison avec retour gratuit ou quoi je vais quand même la livrer, si elle me plaît sur le modèle je vais quand même l'acheter et au final voir comment elle tombe sur moi donc voilà qu'elle soit en nylon, en coton ou je sais pas quoi c'est pas intéressant
- Aurais-tu aimé découvrir plusieurs enrichissements ?
Non parce que oui non ça m'apporte rien

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- Téléchargerais-tu cette application sur ton tablette/Smartphone?
Non *rire*, je l'utiliserais pas. Elle va être là et je l'utiliserais pas.
Tu ne l'utiliserais pas avec cet enrichissement là. Maintenant si on te propose un enrichissement avec ce que tu m'as décrit tantôt tu l'utiliserais par contre ? Oui voilà par exemple mon application ING, je peux aller jusqu'au paiement. Quand je savais pas faire mes virements je ne l'utilisais pas beaucoup. Maintenant que je sais faire mes virements avec je l'utilise. L'application TomTom je vais là où je veux aller. Toutes mes applications sont comme ça. Ou au moins ici voir les autres trucs sans devoir les scanner. Voir la blouse, le pantalon et la veste.

- Quelle indication sur le catalogue te motiverait à consulter le complément?
si ils mettraient pas le prix. Là d'emblée je le ferais par parce que je sais pas que ça renvoie à la tablette.
Oui qu'est-ce que tu aimerait voir comme indication pour justement que tu aies envie de prendre la tablette.
Logo ça va être difficile. Tablette je pense à Apple mais si ils mettent une pomme dessus ça va pas le faire quoi. Peut être un QR code intégré. Une petite phrase du style prenez votre tablette et après mettre le logo de la tablette à côté des vêtements pour scanner.
- Quel type de complément tu aimerais en priorité ?
le prix, les modalités de livraison, les modalités de commande, avoir l'avis des autres personnes qui l'ont déjà commandé aussi et pourvoir donner son avis. Plus interactif.
- A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application?
Si elle est pas modifiée je l'utiliserais pas.
Et si elle est modifiée tu l'utiliserais ?
Ça c'est pas un magasin que je connais. En fait tout ce qui est papier je regarde de moins en moins. Donc je vais plus vite aller sur leur site feuilleter, mettre mes mots clés plutôt que prendre le catalogue papier, feuilleter, scanner

Signalétique

- Age ?
28
- Fréquence d'achat sur internet ?
On va dire une fois par mois.
- Familiarité par rapport aux applications ?
Tout le temps, quotidiennement.
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliants publicitaires?
Rarement ou bien quand je suis coincée dans le train et que je les ai sous la main je les regarde mais quand je les ai sous la main c'est pour les jeter bien souvent.

7. Répondant 7

Marie-Hélène, 22 ans, enrichissement 3D (12:26)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Oui
- Laquelle ?
Apple Un ipad alors ? Oui
- Depuis combien de temps tu l'as ?
Euh 2-3 ans
- A quelle fréquence est-ce que tu l'utilises ?
Euh je sais pas *rires* je l'utilise quand je rentre à la maison le week-end.
- Qu'est-ce que tu aimes dans l'utilisation de la tablette ?
J'ai pas l'impression d'avoir un ordinateur en face de moi comme quand je travaille juste l'impression d'avoir un outil plus simple qui ne me renvoie pas au travail et aux heures passées devant mon ordinateur.
- Qu'est-ce qui te déplaît ?
pff rien
- Quelles sont les activités que tu fais sur ta tablette ?
Je vais sur internet et j'utilise l'application je le savais pour jouer au jeu télévisé
- Combien d'applications as-tu sur ta tablette ?
15-20
- Tu en télécharges régulièrement ?
Non pas trop
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Jamais
- Au niveau des applications installées sur ta tablette, lesquelles utilises-tu réellement ?
Safari, meteo, bourse, je le savais, je crois que c'est à peu près tout
- Lesquelles tu n'utilises-tu pas ?
Contact euh ah oui j'utilise toutes celles pour l'actualité la libre, le soir après je crois que c'est tout
- Est-ce que tu as des applications de marque ?
Euh non pas dutout
- Est-ce que tu possèdes également un smartphone ?
Oui
- Est-ce que tu disposes d'autres applications que celles qui sont installées sur la tablette sur ton smartphone ?
Oui
- Lesquelles ?
Runtastic, stib, sncb, vivino
- Pourquoi avoir choisi de les installer sur le smartphone et pas sur la tablette ?
Parce que c'est pas facile de courir avec une tablette pour runtastic et parce que j'ai pas ma tablette sur moi quand je vais prendre le métro ou le train.

- Donc tu choisis différemment les applications ?
Oui selon l'utilisation

Je vais maintenant te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

rire je scanne tout ? ya pas un QR code ou quelque chose comme ça? C'est quoi ce truc ? Ah c'est la robe en 3D ! Mais c'est un dessin donc ça apporte pas grand chose. Moi ça m'intéresserait plus de voir la robe en vrai en 3D pas un dessin.

Elle installe l'application sans problème.

- As-tu rencontré des difficultés pour installer l'application ?
Non
- As-tu rencontré des difficultés pour utiliser l'application ?
Un peu j'ai eu du mal à comprendre ce que je devais filmer et ce qui allait apparaître. Ah mince la robe a disparu maintenant. Voilà c'est bon
- Que penses-tu de cette application ?
Euh je trouve que c'est pas super utile parce qu'il faut installer l'application et donc si 10 marques font ça il faudrait avoir 10 applications et puis ce qu'on voit c'est un dessin donc en soi ça apporte pas grand chose sur la robe par ce que c'est pas un dessin qui va me faire acheter la robe, ce serait plutôt de voir une vraie silhouette.
- Qu'est-ce qui te plaît dans l'utilisation de cette application ?
Euh c'est original c'est quelque chose que j'ai jamais utilisé.
- Qu'est-ce qui te déplaît ?
C'est pas très utile.
- Le complément est-il conforme à ce que tu attendais ?
Non *rires* , parce que c'est juste un dessin qui n'apporte vraiment rien
- Tu t'attendais à voir quoi ?
A justement une vraie photo 3D de la robe, ou une silhouette ou quelque chose comme ça mais là le dessin ça convainc vraiment pas d'acheter.
- Qu'aimerais-tu découvrir comme type d'enrichissement/contenu ?
Euh de pouvoir voir la robe en vrai sous différents angles un peu comme les catalogues la robe, voir en différentes couleurs comme ça on voit bien le tissu, les motifs. Voir différents euh de côté, de dos différents profils ? Oui voilà différents profils avec des zoom sur certains détails par exemple voilà la ceinture est comme ça qu'on zoom un peu sur la ceinture, ou les détails ou les manches, quelque chose comme ça. Tout ce qui est la composition de la robe, où elle a été faite pour favoriser le made in Europe.
- Au contraire, quels enrichissements ne t'intéresseraient pas ?
Bah un dessin comme ça.
- Pourquoi ?
Parce que ça apporte rien, t'as vu ce truc, on dirait que c'est moi qui l'ai dessiné.*rires*
- Aurais-tu aimé découvrir plusieurs enrichissements ?

Oui, un enrichissement c'est quand même pas beaucoup.

- Pourquoi ?
Parce qu'on voit 3 articles sur la page de droite on voit d'ailleurs aussi des modèles sur la page de gauche. On pourrait espérer voir un enrichissement pour chaque article qui est en vente. Peut-être pas tous en même temps mais peut-être les faire défiler ou quelque chose comme ça.

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- Téléchargerais-tu cette application sur ton tablette/Smartphone?
Plutôt sur la tablette que sur le smartphone. Et c'est ça le problème. Si un magasin ou une marque fait ça, ça peut être marrant mais si toutes les marques font ça, ça fait un peu beaucoup. En fait je crois que le truc c'est que par exemple pour un catalogue la redoute où je sais qu'il y a 300pages c'est intéressant d'installer l'application pour tout un catalogue. Par contre si c'est juste pour un feuillet où il y a un enrichissement je trouve pas ça très intéressant de commencer à installer l'application pour ça. Donc ça dépend du contenu et de l'utilité.
- Quelle indication sur le catalogue te motiverait à consulter le complément?
Un petit logo au bas d'une photo ou quelque chose comme ça.
- Quoi comme logo ?
Euh une petite loupe ou un petit Ipad, un petit truc comme ça.
- Quel type de complément tu aimerais en priorité ?
Plusieurs vues du vêtement ou du produit.
- A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application?
Je sais pas euh une fois par mois quand j'ai envie de faire du shopping.

Signalétique

- Age ?
22 ans demain
- Fréquence d'achat sur internet ?
Euh vraiment pas souvent, je sais pas euh 2fois par an
- Familiarité par rapport aux applications ?
Très bonne familiarité
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliants publicitaires?
Euh non à part la redoute,
- A quelle fréquence ?
Quand je reçois le catalogue et quand j'ai envie de commander plus une fois pour les soldes donc 3-4X/AN

8. Répondant 8

Romina, 33 ans, enrichissement utilitaire (16:44)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Non
- Est-ce que tu possèdes un smartphone ?
Oui
- Lequel ?
Le Nokia Lumia
- Depuis combien de temps tu l'as ?
Depuis un an et demi à peu près
- A quelle fréquence est-ce que tu l'utilises?
c'est ma troisième main, je l'utilise environ je sais pas plus de 20 fois par jour je pense. Tout le temps en fait.
- Qu'est-ce que tu aimes dans l'utilisation du smartphone ?
J'aime le fait que ce soit rapide, que ce soit très pratique parce que je l'ai toujours avec moi je l'ai toujours sur moi. Que je sois connectée à Facebook, à mes mails, aussi au premier aspect du téléphone qui est de pouvoir téléphoner et de pouvoir aussi éventuellement faire des achats en ligne sur internet.
- Qu'est-ce qui te déplaît dans l'utilisation ?
Le fait d'être devenue un petit peu dépendante. Donc j'ai un peu du mal à prendre de la distance, à poser le téléphone et à pas constamment aller, ça c'est le côté dérangeant, c'est un peu intrusif surtout dans le cas d'un smartphone sinon je trouve qu'il y a un aspect vraiment très pratique.
- Quelles sont les activités que tu fais sur ton smartphone ?
Comme j'ai dit tout à l'heure, une des activités que j'ai faite depuis que j'ai acquis un smartphone c'est les achats en ligne, lire mes mails, récupérer mes pièces jointes, avec ce téléphone je peux travailler dans mes pièces jointes aussi et euh et donc voilà je peux faire énormément de choses que je peux faire avec un ordinateur mais via mon téléphone.
- Combien d'applications as-tu sur le smartphone ?
Je pense que j'en ai entre 10 et 15
- Tu en télécharges régulièrement ?
Oui, assez régulièrement, ça dépend un petit peu de mes envies du moment ou ce que je trouve sur les réseaux sociaux ou les bons plans. Ou parfois des publicités que je reçois aussi, oui régulièrement
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Oui ça m'est déjà arrivé
- Dans quel cas ?
C'était une application pour de la gymnastique *rires* qui donnait des conseils sur comment effectuer certains mouvements de sport et des exercices qui permettaient de suivre un certain rythme et un calendrier.
- Combien tu as payé pour cette application ?
Je crois que j'ai payé 3,99euros

- Satisfaite ?
Oui sauf que j'ai pas vraiment eu de suivi par rapport à cette activité mais sinon c'était plutôt sympa et convivial
- Donc il t'arrive de payer pour une application quand tu es motivée
Quand je suis motivée et quand je sais que je vais en avoir un usage assez régulier, je pense que je suis prête à payer pour une application.
- Au niveau des applications installées sur ton smartphone, lesquelles utilises-tu réellement?
Alors celles que j'utilise, il y en a une liée à ma consommation. C'est une des premières que j'ai installées quand j'ai eu mon smartphone c'est celle qui est liée à ma consommation de téléphone liée à ma consommation data, ma consommation de Sms avec mon opérateur c'est celle que j'ai utilisée le plus rapidement pour me rendre compte de ma consommation et puis il y en a d'autres qui sont liées à des sites en ligne ou à pouvoir accéder plus rapidement, que ce soit Zalando ou d'autres choses comme ça qui permettent de ne plus devoir aller sur internet mais d'avoir directement l'application sur le Gsm
- Lesquelles tu n'utilises-tu pas ?
On peut reparler de celle de tout à l'heure que je n'utilise plus trop par rapport aux exercices physiques malheureusement parce qu'il y a un manque de motivation par rapport à ça. Non plus sérieusement, il y en a certaines qui peuvent sembler fun sur le moment mais qui après installation ne sont pas conviviales, pas pratiques et au final on les laisse sur le téléphone mais on ne les utilise plus parce qu'on se rend compte que ce n'est pas ce qu'on attendait de l'application.
- Est-ce que tu possèdes des applications de marque? Tu m'as parlé tout à l'heure de zalando.
J'ai zalando, c'est mon meilleur ami, donc c'est à peu près au niveau des marques la seule.
- Tu n'as pas d'applications de supermarchés ou de banques par exemple ?
Banque j'y pense, je pense que je vais bientôt y arriver parce que je trouve ça super pratique. Mais je ne l'ai pas encore fait, je n'ai pas encore franchi le pas mais je pense que ce sera la prochaine étape.
- Pourquoi avoir choisi de télécharger l'application Zalando par exemple ?
Vraiment pour le côté rapide donc à partir du moment où je surf et que je vois les produits, je peux directement accéder à mon compte, je rentre mon mot de passe, et je suis directement dans mon panier et je peux valider mes achats en un clic. Donc je pense que c'est vraiment le côté rapide qui est sans doute le plus intéressant et le côté intuitif aussi donc c'est pas très compliqué. C'est le genre d'application que j'aime bien parce qu'on voit tout de suite où on doit aller et on doit pas chercher. D'autant plus que sur une tablette c'est encore différent mais sur un smartphone l'écran n'est pas très grand. Donc si c'est trop chargé et si on doit chercher, on va vite laisser tomber quoi.

Je vais maintenant te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

Elle installe l'application avec un peu d'aide.

Alors donc là filmer la plaquette, j'ai pas l'habitude, je dois faire comment ? ah voilà j'ai réussi à filmer la plaquette et je suis sur une fiche info donc tunique imprimée... avec toutes les informations sur les tailles et les caractéristiques du produit. Voilà j'ai fermé et il n'y a rien d'autre ?

- As-tu rencontré des difficultés pour installer l'application ?
Non
- As-tu rencontré des difficultés pour utiliser l'application ?
Apparemment oui *rires*
Dis moi
Alors j'ai eu des difficultés par rapport à la première instruction. Donc j'avais pas compris que je devais fermer donc ça c'est peut être moi qui n'ai pas été assez attentive. Fermer les instructions avant de pouvoir filmer et puis par rapport au fait de filmer, j'ai vu cette petite boule qui était sur le côté mais j'ai pas tout de suite compris que je devais cliquer dessus pour avoir les infos. Après voilà je pense qu'une fois qu'on a compris je pense que c'est relativement simple d'usage mais la première utilisation n'est pas super super évidente.
- Que penses-tu de cette application ?
Je pense que ça peut être utile pour le shopping en ligne. Ça peut aussi être pratique pour les femmes surtout je pense. Il y a pas mal d'infos sur le produit. Ce qui est bien c'est qu'on donne aussi des infos sur une tenue complète donc ça pour les dames ça peut aussi être des conseils sur comment accommoder la tenue. Même sur les chaussures carrément donc c'est plutôt pas mal parce que ça donne l'idée d'un look complet plutôt de juste se contenter de vendre les produits donc ça conseille aussi les personnes, les consommateurs.
- Qu'est-ce qui te plaît dans l'utilisation de cette application ?
Mais je pense que c'est quelque chose qui va être assez euh interactif à partir du moment où on sait comment l'utiliser donc qui peut permettre justement de naviguer entre différents styles, différentes choses donc voilà je pense que ça va être oui c'est vraiment ça que je trouve pas mal c'est de vraiment donner les infos sur une tenue globale ou sur des petits accessoires qui peuvent être associés.
- Qu'est-ce qui te déplaît ?
Ce qui me déplaît. Alors ce qui me déplaît et bien j'en reviens à tout à l'heure, je trouve que il devrait y avoir un peu plus peut être pas d'explications mais une flèche ou quelque chose qui montre plus ce qu'il faut faire pour pouvoir visualiser les informations sur le produit donc là j'ai eu un peu de mal à comprendre. Filmer la plaquette pour commencer j'ai pas pris assez de recul pour pouvoir voir ce que je devais vraiment faire. Donc je pense qu'il faudrait un tout petit peu plus d'explications pour que la personne ne galère pas trop au début.
- Le complément est-il conforme à ce que tu attendais ?
Non je savais pas trop à quoi m'attendre par ce qu'il y a plein de possibilités.
- Tu t'attendais à voir quoi ?
Je crois que je m'attendais peut être à quelque chose de plus qui ressemble plus à un vrai catalogue. Je sais pas comment bien l'exprimer mais qui allait me permettre de retrouver l'aspect du catalogue papier mais virtuellement et je pense que ça aurait été plus simple peut-être d'utilisation. Et du fait qu'il fallait faire une manipulation, qu'on ne fait pas forcément avec un vrai catalogue. Juste le fait de devoir tourner une page ou quelque chose ça aurait permis d'être un peu plus clair.
- Qu'aimerais-tu découvrir comme type d'enrichissement/contenu ?

Je pense que là on touche déjà quelque chose d'intéressant à mon sens c'est le fait justement d'avoir un conseil global donc qu'on pourrait retrouver dans une boutique en fait donc avoir une vendeuse qui pourrait me dire par exemple vous choisissez ce pantalon, on a un petit top qui irait bien avec et qui peut permettre d'associer et là on le retrouve parce qu'on a le produit sur lequel on a voulu plus d'explications mais en même temps on a la ceinture, les chaussures qui iraient bien avec etc. je pense que ça ça pourrait vraiment être le type de complément qui est utile dans ce cadre là.

- **Quels enrichissements ne t'intéresseraient pas ?**
Qu'est-ce qui ne m'intéresserait pas. Je pense je ne saurais pas le dire a priori. Je pense que trop d'informations détaillées sur le produit m'intéresseraient moyennement. Je pense que si j'ai les informations de base sur la matière, les tailles disponibles, les couleurs et le prix bien évidemment je pense que j'en ai assez et si j'ai toutes les informations complémentaires que je veux sur les associations je pense pas qu'il faille aller trop trop loin dans le détail.
- **Aurais-tu aimé découvrir plusieurs enrichissements ?**
Personnellement, oui j'aurais aimé l'avoir pour chaque produit parce que c'est vraiment ce qu'on retrouve quand on se rend dans une boutique quand on est sur un catalogue plus classique où là on a les différentes couleurs, les différentes choses tandis que là bon la robe m'intéresse soit mais j'aurais aussi aimé avoir des infos sur les autres produits qui pourraient m'intéresser et sur lesquels je n'ai pas plus d'informations que dans le catalogue classique.

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- **Téléchargerais-tu cette application sur ton tablette/Smartphone?**
Je pense que je le ferais parce qu'encore une fois il y a le côté pratique. Il suffirait en un clic ou assez rapidement d'avoir des informations supplémentaires que ce soit sur des produits de grande consommation ou des produits plus shopping comme ça donc vestimentaires, je pense que ça pourrait vraiment m'intéresser.
- **Quelle indication sur le catalogue te motiverait à consulter le complément?**
Je pense que une petite un petit cigle, un petit quelque chose qui me permettrait de savoir justement qu'il y a une application qui est liée ça peut être quelque chose qui prend pas forcément une page. Un petit logo ou une toute petite indication, je crois que intuitivement j'essaierai avec l'application.
- **Qu'est-ce que tu verrais comme logo ou indication ?**
ça pourrait être justement soit un téléphone ou une tablette, un petit dessin quoi avec une flèche ou. Par exemple un petit téléphone, oui un petit smartphone ça pourrait être pas mal.
- **Quel type de complément tu aimerais en priorité ?**
Je crois qu'en priorité ce que je voudrais savoir c'est les caractéristiques principales du produit. Donc si on me parle de vêtements j'aimerais connaître les tailles, les tailles disponibles voir si la mienne est disponible évidemment, si elle est de stock ou si je vais devoir peut être attendre pour l'avoir.
- **Reformulation**
voilà qui sont disponibles toutes suites ou si ça va prendre 1jour, 2 jours ou 2 semaines parce que justement j'en ai besoin pour un évènement précis. Ça c'est le genre de choses qui moi m'intéresse que je trouve pertinente à mettre.
- **A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application?**

Je pense que je pourrais l'utiliser quasiment de manière quotidienne justement pour voir les nouveautés en espérant justement que du fait que c'est plus interactif ça soit plus ça bouge plus que sur un catalogue qui est figé. J'y vais parce que j'ai vu 3 articles mais peut-être qu'en utilisant l'application j'aurai encore un article supplémentaire ou un accessoire supplémentaire ou quelque chose en plus. C'est ce que j'espère en tout cas.

Signalétique

- Age ?
33
- Fréquence d'achat sur internet ?
Au moins 5 fois par mois *rires* surtout en ce moment
- Familiarité par rapport aux applications ?
je suis plutôt familière, je les utilise depuis quelques années maintenant, depuis que j'ai passé le cap de passer du simple GSM au smartphone en fait.
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliants publicitaires?
Pour les produits de grande consommation et les courses de tous les jours oui sinon je suis beaucoup plus sur les applications et sur le net pour tout ce qui est shopping vestimentaire.

9. Répondant 9

Adeline, 29 ans, enrichissement 3D (13 :59)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Non
- Est-ce que tu possèdes un smartphone ?
Oui
- Lequel ?
Un iPhone
- Depuis combien de temps tu l'as ?
Ça va faire un an et demi. Oui un an et demi pas plus.
- A quelle fréquence est-ce que tu l'utilises ?
Constamment, tous les jours. Plusieurs fois par jour. Le matin quand je me lève, le soir quand je me couche.
- Qu'est-ce que tu aimes dans l'utilisation du smartphone ?
C'est rapide, pratique j'envoie beaucoup de messages aussi ou je vais voir des conneries aussi dans les applications.
- Qu'est-ce qui te déplaît dans l'utilisation ?
C'est quelque chose de très chronophage, on perd trop de temps.
- Quelles sont les activités que tu fais sur ton smartphone ?
Je consulte mes mails, j'envoie des messages, je téléphone, et c'est vrai que de temps en temps je vais sur internet en fait je vais constamment sur internet, surtout sur Facebook.
- Combien d'applications as-tu sur le smartphone ?
Je vérifie, j'en ai pas énormément, c'est toujours les mêmes que je vais voir, il doit en avoir une quarantaine.
- Est-ce que tu en télécharges régulièrement ?
Non, ce qui est gratuit oui, ce qui est payant non.
- Tu regardes de temps en temps les nouveautés ?
Sincèrement non
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Bah écoute en fait je suis reliée via mon compte iTunes et c'est le compte de Cyril, de mon copain du coup quand lui télécharge ça se télécharge directement sur mon téléphone sinon moi je n'en achète pas, je n'ai jamais payé pour une application.
- Au niveau des applications installées sur ton smartphone, lesquelles utilises-tu réellement ?
Facebook, et souvent Immoweb et je vais voir tout ce qui est journaux
- Pourquoi tu utilises celles là en particulier ?
Facebook c'est plus la curiosité et le monde malsain qu'est Facebook, Immoweb parce que je suis à la recherche d'une maison à acheter ou d'un appartement à louer et Le soir c'est pour prendre des nouvelles, de ce qui se passe quoi.
- Lesquelles n'utilises-tu pas ?
Je suis pas trop à arranger tout ce qui est photos et Instagram
- Est-ce que tu as des applications de marque ?

CBC, Le Soir, L'Echo, IKEA, Groupon, La DH, La Nouvelle Gazette, RTL Info surtout des applications au niveau de l'actualité.

Je vais maintenant te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

Elle installe l'application sans problème.

Scanner quoi c'est un QR Code ? Moi je connais pas ce genre de trucs. Qu'est ce que je dois faire ? Filmer la plaquette. Je comprends pas je dois filmer je vois pas ce que je dois filmer *rires* je vois pas comment tu veux que je filme. Alors ça doit se situer au niveau de la page de droite. Ah ok

- As-tu rencontré des difficultés pour installer l'application ?
Non
- As-tu rencontré des difficultés pour utiliser l'application ?
Oui, *rires* bah je comprenais pas quand on disait filmer la plaquette enfin bon maintenant c'est peut être moi qui suis à côté de la plaque mais je voyais pas trop où il fallait que j'aille. Euh comment je devais mettre l'écran, proche, pas proche. Et il n'y a rien qui m'indiquait où mettre la tablette. C'est parce que tu m'as dit que quelque chose devait se passer sinon j'avais pas capté.
- Que penses-tu de cette application ?
Bah ce que je vois maintenant ici à l'écran, l'application je voyais pas trop ce qu'il fallait faire à la base, je me demandais sur quoi j'allais tomber. Je voyais pas. Ça c'est bien, ce que ça donne, je sais pas qui a créé ça mais c'est vraiment pas mal. Je sais pas comment ah oui on voit l'arrière aussi oooooouuh en 360° ça c'est cool !
- Qu'est-ce qui te plaît dans l'utilisation de cette application ?
Justement ça c'est sympa de pouvoir visualiser la robe ou je suppose qu'on sait aussi avoir le pantalon.
Non, il n'y a que la robe pour l'instant.
Bah c'est bien, on voit vraiment l'arrière, le devant, c'est sympa ! C'est mieux, on voit rien en fait sur le catalogue papier.
- Qu'est-ce qui te déplaît ?
On voit que c'est quand même un peu trop virtuel et euh c'est quand même fort instable. C'est cool à première vue c'est vraiment bien. Mais je trouve qu'on devrait mettre plutôt une vraie photo de quelqu'un parce que c'est bien on a les formes etc. mais peut être que si c'était réellement porté on aurait un meilleur visuel toujours en 360° en 3D quoi.
- Le complément est-il conforme à ce que tu attendais ?
Je m'attendais pas du tout à ça.
- Tu t'attendais à voir quoi ?
je ne sais pas, sincèrement, je ne m'attendais à rien peut être plus de caractéristiques sur la tenue du vêtement ou autre qui a fait le vêtement, qui est créateur ou quelles tailles sont

disponibles enfin des trucs pareils quoi. Plus au niveau des spécificités du vêtement mais pas au niveau de la vue du modèle.

- Est-ce que ce sont des choses que tu aimerais avoir comme enrichissement ?
C'est toujours bien de savoir si on a notre taille qui est disponible ou pas maintenant la qualité du vêtement oui peut être parce que je suis une femme et donc pour laver c'est toujours intéressant de savoir quelle est la matière à mettre dans ta machine sinon autre complément t'as le prix.
- Quels enrichissements ne t'intéresseraient pas ?
Je suis pas très fringues en fait, je sais pas si je suis la bonne personne pour savoir ça. Bah comment c'est fait. C'est peut-être pas bien ce que je vais dire mais d'où ça vient.
- Aurais-tu aimé découvrir plusieurs enrichissements ?
Oui, le jeans j'aime pas mais le blouson il me plaît bien ! C'est surtout ça. Puis même, je vais dire plus tu montes dans la gamme de prix, plus tu veux peut être avoir un visuel plus important bon ici une tunique 70euros. Bon plus c'est cher plus tu veux avoir un visuel plus important.

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- Téléchargerais-tu cette application sur ton tablette/Smartphone?
Non, perso non parce que sinon je vais perdre mon temps à regarder. Autant aller directement au magasin et si l'enseigne est présente dans la ville où j'habite plus ou moins.
- Quelle indication sur le catalogue te motiverait à consulter le complément?
Déjà j'avais rein capté donc justement indiquer en petit ou autre on parlait de QR code peut être que même si tu mets un QR code. Ou il faudrait d'office une guidance par rapport au fait que tu dois directement scanner, filmer ou autre parce que là c'est vraiment les gens si ils approchent pas assez près, c'est terminé, ton enrichissement tu l'as pas. Un texte « voyez votre tenue portée sur un modèle en 360° en 3D » ça m'interpellerait certainement plus que ce que j'ai fait là au départ.
- Quel type de complément tu aimerais en priorité ?
Une silhouette, comment c'est porté, comment une personne le porte, voir un modèle. Un peu comme les catalogues la redoute ou autres un modèle mais un modèle correct.
- C'est-à-dire ?
Pas des maigrichonnes ou des tailles mannequins. Un mannequin de la taille classique avec un poids normal.
- A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application?
Si je l'utilise évidemment. Si c'est un gros catalogue et que j'ai besoin de fringues j'irais peut être une fois par semaine voir bah voilà j'ai besoin d'un jeans, je vais aller voir une fois sur la semaine mais je vais pas commencer à faire ça toutes mes soirées.

Signalétique

- Age ?
29 ans
- Fréquence d'achat sur internet ?
Rarement. Vêtements jamais quasiment. En général j'achète des places de concert et ça c'est minimum une fois par mois quoi.

- Familiarité par rapport aux applications ?
Très familière, ça va pas de soucis
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliant publicitaires?
Non je baque directement sauf Zalando.

10. Répondant 10

Isabelle, 31 ans, enrichissement utilitaire (11:44)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Oui
- Laquelle ?
Un Ipad
- Depuis combien de temps tu l'as ?
2 ans
- A quelle fréquence est-ce que tu l'utilises ?
Tous les jours
- Tous les jours ?
Oui, beaucoup ! *rires*
- Qu'est-ce que tu aimes dans l'utilisation de la tablette ?
Bah c'est facile à utiliser, c'est intuitif, c'est pratique et on l'a toujours sur soi enfin je peux la prendre avec moi enfin c'est facile.
- Et au contraire, qu'est-ce qui te déplaît ?
Je suis accro à la tablette
- C'est à dire ?
Je l'utilise trop souvent, je suis tout le temps dessus.
- D'accord, quelles sont les activités que tu fais avec la tablette ?
Euh bah je fais des achats, je regarde mes mails.
- Tu fais quoi comme achats ?
Euh des achats chez 3suisses, La Redoute, des choses comme ça.
Je l'utilise pour Facebook, les mails et voilà je pense que c'est tout.
- Combien d'applications tu as sur ta tablette ?
J'en ai pas tant que ça. J'en ai une dizaine, 10-20 à mon avis.
- Tu en télécharges régulièrement des nouvelles ?
Non pas tant que ça.
- Tout les combien de temps ?
Une fois pas mois peut-être grand max.
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Non, jamais.
- Tu n'as jamais payé pour une application ?
Non, jamais.
- Au niveau des applications installées sur ta tablette, lesquelles utilises-tu effectivement ?
Facebook, Youtube, Gmail,
- Pourquoi tu utilises celles-là ?
Parce qu'elles sont faciles à utiliser. C'est un accès direct plutôt que de devoir passer par internet.
- Par contre, il y en a peut-être que tu n'utilises pas ?
Les pages d'or, Viamichelin

- Pourquoi tu ne les utilises pas ?
J'y pense pas puis es pages d'or par exemple j'appelle le 1307 finalement, j'utilise pas internet ou finalement j'utilise Google. Et Viamichelin j'y pense pas en fait, j'utilise le navigateur.
- Est-ce que tu as des applications de marque?
- Oui, du pareil au même pour les enfants.
C'est un magasin de vêtements ?
Oui, tu sais commander directement, faire ton panier et tes achats.
- D'accord, tu as d'autres applications de marques ?
Non franchement je pense que c'est tout.
- Tu n'as pas d'applications de banque ou de supermarché ?
Ah si j'ai Auchan mais je ne l'utilise plus.
- Est-ce que tu as aussi un smartphone ?
Je sais pas si c'est un smartphone
- Est-ce que tu sais installer des applications dessus ?
Non
- Alors ce n'est pas un smartphone.

Je vais maintenant te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

Elle installe l'application sans problème.

Je sais pas comment je dois scanner. C'est pas avec les codes QR ça scanner ?

Ici justement tu peux scanner l'image sans avoir besoin d'un QR code. Donc c'est à l'intérieur du catalogue. Je dois filmer l'intérieur ? Oui Je dois juste faire ça ? D'abord là tu es dans les instructions donc tu dois sortir pour pouvoir scanner. C'est sur la page de droite. Ah ok il y a des choses qui apparaissent. Ah je dois appuyer sur l'icône et il me met la fiche info de la tunique. Si je fais la veste maintenant ? Pour l'instant, il n'y a que la tunique. Il explique avec quoi je peux la mettre, donc avec des gants, une ceinture, avec une veste. Et voilà.

- Est-ce que tu as rencontré des difficultés pour installer l'application ?
Non
- As-tu rencontré des difficultés pour l'utiliser?
Ah non, mais j'ai jamais fait ça donc je cherchais un peu. Mais non parce que tout apparaît directement.
- Que penses-tu de cette application ?
Bah je ne sais pas très bien à quoi elle va me servir quoi je dois juste regarder ça puis voir avec quoi je peux la porter. Je ne sais pas si je l'utiliserai réellement franchement.
- En fait tu as des informations en plus que ce que tu retrouves dans le catalogue papier.
Ah oui ok et je sais commander aussi avec ça ?
- Non, là tu as juste les informations supplémentaires.
- Qu'est-ce qui te plaît dans l'utilisation de cette application ?

C'est assez intuitif, on trouve assez facilement, il n'y a pas beaucoup d'icônes à utiliser donc c'est assez facile.

- Qu'est-ce qui te déplaît ?
Je vois pas tellement l'utilité. Il y a quelques informations en plus mais pas tant que ça finalement.
- Quand je t'ai dit qu'il y avait un complément, à quoi tu t'attendais ?
Je pensais que je pourrais commander et tout directement en fait.
- Donc tu ne t'attendais pas à avoir une fiche informative ?
Non, je pensais qu'il y aurait la fiche info et que je pourrais commander directement et à la limite voir le modèle porté pour voir ce que ça donne et tout ça.
- D'accord, donc qu'est-ce que tu aimerais découvrir comme type d'enrichissement ?
Le modèle porté pour voir ce que ça donne. Les accessoires ils les ont un peu montrés mais justement les voir réellement.
- Qu'est-ce que tu entends par réellement ?
montrer par exemple la tunique portée différemment une fois avec un jeans, une fois avec la veste ou autre chose.
- Quand tu dis les voir portés
Oui les voir portés sur un mannequin pour voir ce que ça donne et pouvoir faire les achats directement aussi.
- Au contraire, quels enrichissements ne t'intéresseraient pas ?
Je ne sais pas. Comme ça je n'en sais rien.
- Ici il n'y a que la tunique, est-ce que tu aurais aimé découvrir plusieurs enrichissements ?
Le blouson ? Le jeans ?
Ah oui oui, moi c'est le blouson qui me plaisait bien en fait j'aurais bien voulu voir le blouson.
- Pourquoi tu aurais voulu le voir ?
Bah moi c'est le côté porté mais finalement il n'y est pas mais c'est ça qui m'aurait bien plu.
- Donc ça t'aurait plus plu de les voir portés que d'avoir une description ?
oui, oui.

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- Est-ce que tu téléchargerais l'application sur ta tablette ?
Oui peut être bien mais je sais pas si je l'utiliserais vraiment. Je téléchargerais encore facilement après je sais pas si je l'utiliserai si souvent que ça en fait.
- Pourquoi tu la téléchargerais ?
Parce qu'on me la proposerait sûrement via l'un ou l'autre site de vente ou site internet donc je la téléchargerais facilement après je sais pas si je l'utiliserais vraiment.
- Quelle indication sur le catalogue te motiverait à prendre la tablette et consulter le complément ?
Qu'il y ait un texte où il est vraiment noté « allez voir pour plus d'informations » parce que finalement sur le blouson en cuir on sait que c'est col rond et un modèle cintré mais on ne sait pas quel cuir c'est donc oui ce serait bien qu'il y ait un message en plus ou une icône pour faire le scan comme les QR codes.
- Qu'est-ce que tu verrais comme icône ?
un logo qui serait le même pour tous les catalogues dans ce style là maintenant le design, n'importe. Un truc petit assez visible.

- Quel type de complément tu aimerais en priorité ?
C'est ce que je te disais tantôt, le vêtement porté et l'achat mais ça je ne sais pas si c'est possible.
- Donc le vêtement porté et la possibilité d'acheter directement ?
Oui à la limite même le délai de livraison ça peut être pas mal aussi.
- D'accord, à quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application?
Tous les 3mois plus ou moins à mon avis, si je fais des achats quoi.

Signalétique

- Age ?
31
- Fréquence d'achat sur internet ?
Toutes les 3 semaines.
- Qu'est-ce que tu achètes ?
J'achète pas mal sur Amazon souvent des trucs de puériculture en ce moment sinon des vêtements mais c'est vrai que c'est plutôt enfants pour le moment
- Familiarité par rapport aux applications ?
assez familière
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliants publicitaires?
Non j'ai mis un autocollant stop pub.

11. Répondant 11

Candice, 28 ans, enrichissement 3D (18 :58)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Oui
- Lequel ?
Une samsung galaxy 1.0.
- C'est précis.
Très précis
- Depuis combien de temps tu l'as ?
Euh 2 ans
- A quelle fréquence est-ce que tu l'utilises?
pas des masses. Une fois par semaine, deux fois par semaine grand max.
- D'accord, qu'est-ce que tu aimes dans l'utilisation de ta tablette?
euh bah maintenant plus grand chose parce qu'elle est devenue très vétuste.
- Donc pourquoi tu l'utilisais, qu'est-ce que tu aimais ?
Donc au départ c'était pratique pour faire des recherches sur internet quand j'étais en route et que j'avais juste le wifi pour lire mes supports de cours quand je venais euh
- Donc tu aimes le côté pratique de la tablette ?
Oui c'est ça c'est plus le côté pratique et ouais 2-3 applications, 2-3 jeux un peu fun et débile mais sinon voilà
- Est-ce qu'il y a des choses au contraire qui te déplaisent dans l'utilisation? Mis à part sa vétusté.
Euh pff non pas spécialement. C'est vraiment sa vétusté et le fait que c'était juste une tablette wifi et donc j'avais pas de connexion 3G dessus et donc je ne savais me connecter que quand j'avais un point d'accès.
- D'accord, le fait qu'elle soit vétuste t'empêche de faire des choses avec ?
Euh bah je sais plus installer les nouvelles versions d'android donc c'est un peu emmerdant parce qu'il y a beaucoup de nouvelles applications que je ne sais plus installer et elle est très lente.
- Pourquoi tu ne sais plus les installer ?
Parce qu'il n'y a pas assez de mémoire.
- Ah d'accord donc c'est un problème de mémoire
Oui et elle est très lente
- Quelles sont les activités que tu fais avec ta tablette?
Comme je disais, maintenant plus des masses, euh c'est principalement pour faire des petites recherches sur internet, pour aller voir un ou deux sites, faire des comparatifs de prix notamment pour un achat et principalement pour les supports de cours. Comme ça j'imprimais pas tout et c'était mieux pour l'environnement.
- Très bien. Et tu m'as dit aussi que tu jouais un peu.
Oui
- Combien d'applications as-tu environ sur ta tablette?
A la grosse louche, une suite bureautique, une dizaine à peu près.

- Est-ce que tu en télécharges régulièrement ?
Bah au début oui mais maintenant je ne sais plus mais j'aimerais bien ! si j'achetais une nouvelle tablette j'en achèterais régulièrement.
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Oui
- Dis moi dans quel cas tu paies pour une application ?
Plus applications de bureautique pour avoir un meilleur support ou quelque chose d'autre qu'open office qui est très très basic.
- C'est-à dire ?
Donc euh bah la suite office word, excel, power point
- Donc ça c'est payant ?
Ouais
- Tu as payé combien ?
Euh j'ai payé 10euros parce que c'est la suite complète.
Sinon oui plus pour des applications pratique que pour des jeux. Pour des applications loisirs et jeux ça je ne paie pas.
- D'accord, donc tu as acheté quoi d'autre comme applications pratiques ?
Euh j'avais téléchargé enfin j'avais payé ça 1,20 euros c'était un très bon dictaphone sur tablette quand j'étais en réunion c'était pratique pour retranscrire.
- D'accord donc tu acceptes de payer pour des applications qui te sont utiles.
Oui
- Au niveau des applications installées sur ta tablette, lesquelles utilises-tu effectivement?
Principalement le navigateur donc j'ai mis Firefox et sinon la suite office
- Lesquelles tu n'utilises-tu pas ?
Internet explorer, euh tout ce qui est réveil et compagnie j'utilise plutôt mon téléphone.
Ce qui est sur mon téléphone j'utilise en général pas sur ma tablette parce que moins bonne prise en main.
- Est-ce que tu as des applications de marque sur ta tablette ?
C'est à dire ?
- Des applications de supermarchés ou de banques par exemple
De banque oui j'ai le belfius direct net banking qui est sur ma tablette qui est quand même vachement pratique. Ça facilite très très fort les transactions le fait de vérifier mon compte.
- Pourquoi tu l'utilises ?
Pour vérifier mon compte quand tu es en voyage ou quoi t'es vite connecté. Sinon des applications de magasins en soi ça je n'ai pas.
- Tu n'as pas Zalando ou des choses comme ça ?
Ah si j'ai Colruyt ! Pour faire mes courses en ligne.
- Donc tu commandes en ligne ?
Oui on commande et on va chercher directement au magasin.
- Donc tu commandes directement par internet et quand tu vas chercher tout est prêt ?
Oui c'est très pratique ! Un bon gain de temps !
- Est-ce que tu possèdes également un smartphone ?
Oui
- Un Iphone c'est ça ?
Oui
- Alors est-ce que tu disposes d'autres applications que celles qui sont sur ta tablette sur ton smartphone ?

C'est une excellente question. Oui j'ai deux ou trois jeux en plus, j'utilise beaucoup plus twitter, j'ai messenger que j'ai pas installé sur ma tablette. Euh j'ai pas configuré toutes mes boites mail non plus sur ma tablette. Sinon l'appareil photo je l'utilise sur mon smartphone et pas sur ma tablette.

- Pourquoi ?
Parce que la qualité est meilleure tout simplement et puis c'est plus pratique, un smartphone ça prend moins de place. Et j'ai aussi viber que j'ai installé la semaine passée.
- Viber c'est une messagerie c'est ça ?
Oui. Et railtime aussi qui est super pratique quand tu bouges beaucoup.
- Pour le train ?
Oui
- Est-ce que tu choisis différemment les applications que tu les installes sur le smartphone ou sur la tablette ?
Oui euh bah au niveau de l'interface. Plus l'interface va être légère plus j'aurai tendance à installer l'application sur le smartphone. Plus l'interface est lourde avec beaucoup de détails visuels des trucs enfin voilà niveau visibilité alors là ce sera plutôt sur la tablette.
- Tu m'as aussi dit que tu mettais des applications que tu pouvais emporter facilement.
Oui donc j'emporte plus facilement le téléphone que la tablette donc spotify ou des trucs comme ça. je me balade pas avec ma tablette dans ma poche quand je vais courir.

Alors Je vais te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois l'application installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

Donc j'installe l'application. Tant qu'à faire je prends des idées shopping aussi, il est beau le blouson ! Donc filmer la plaquette. C'est pas très clair comme truc. Donc je dois faire quoi en fait quand il me dit de filmer la plaquette ? Donc là ce sont les instructions. Ah oui ok ! Ok voilà. Je filme où ? Donc l'enrichissement se situe à l'intérieur du catalogue, du côté droit. D'accord. Je dois appuyer sur un bouton ? Non, ça doit apparaître tout seul, peut-être que tu es trop près. Ah ça y est ! Apparemment ah sympa le modèle 3D ! Donc en bougeant le catalogue ou la tablette tu peux voir le modèle en 360°. C'est réalité augmentée quoi. C'est sympa!

Elle installe l'application sans problème.

- Alors est-ce que tu as rencontré des difficultés pour installer l'application ?
Non
- Et pour utiliser l'application ?
Oui.
- Dis moi
Je trouve que c'est pas suffisamment clair le fait de... à quelle distance il faut le mettre du catalogue, les instructions ne sont pas suffisamment détaillées, suffisamment claires.

- Donc tu aimerais qu'on te dise à quelle distance tu dois mettre la tablette ?
Oui ou au moins un petit exemple, un mode d'emploi ou un essai un peu plus guidé.
- C'est-à dire
Bah par exemple bah voilà veuillez approcher la tablette à plus ou moins autant de centimètres du catalogue puis si vous redressez la tablette et que vous la bougez vous vous rendrez compte que ...
- Donc un peu plus d'informations sur l'utilisation.
Oui parce que c'est fin voilà si tu m'avais pas dit si tu redresses la tablette et que tu vas un peu plus loin, je voyais pas.
- Que penses-tu de cette application ?
C'est sympa le fait de voir la robe comme ça mais ce serait bien d'avoir plus de détails, peut-être des articles recommandés avec ou je sais pas si on sait avoir une fiche technique sur le produit ?
- Non, ici tu n'as que la tunique en 3D.
D'accord, je vais arrêter de jouer avec *rires*
- Qu'est-ce qui te plaît dans l'utilisation de l'application ?
Le fait de pas avoir une image juste statique qui présente juste la robe, le fait de pouvoir la tourner, de pouvoir la voir un peu sous toutes les coutures, sous tous les angles ça c'est vachement sympa.
- Pourquoi ?
Pour avoir plus de détails pour pouvoir voir un peu plus le détail dans le dos. Sur un catalogue on voit qu'un côté de la robe sauf si le catalogue prend des photos de différents angles.
- Qu'est-ce qui te déplaît au contraire ?
Euh bah justement fin là je trouve que c'est un peu pauvre.
- Pourquoi ?
Juste avoir le modèle en 3D enfin c'est sympa, c'est cool mais ça ne me renseigne pas plus sur les tailles qui sont disponibles, j'aimerais bien avoir plus d'informations sur le produit genre la matière, les conditions d'entretien, ce que je cherche habituellement sur les étiquettes d'un produit.
- Donc tu cherches à connaître la matière, les conditions d'entretien
Oui. Le côté touché on ne peut pas l'avoir, ça reste du virtuel mais au moins savoir la robe fait telle taille donc ça arrive plus ou moins mi-cuisse, ou juste au dessus du genoux.
- Oui donc tu veux connaître les dimensions de la robe ?
Oui parce que quand tu es petite, une robe en-dessous du genoux tu prends pas. Donc là si je dois commander la robe bah j'en sais pas plus quoi.
- D'accord, donc tu cherches des informations plus pratiques ?
Oui
- Quand je t'ai dit qu'il y avait un complément, est-ce que tu t'attendais à ça ?
Non
- A quoi tu t'attendais ?
Bah je m'attendais justement à plutôt des informations sur le produit ou une petite video où tu vois une personne bouger dans le produit qui présente en action. Ça aussi je trouve que ça manque peut-être un peu.
- Donc un mannequin qui porterait la robe ?
Oui, pour voir comment le tissu se déplace aussi le mouvement du tissu et aussi peut-être des petits conseils mode tiens avec cette robe on vous propose tel type de boots ou euh
Donc des accessoires assortis ?

Oui comme sur zalando. Tiens vous avez choisi ce produit là vous pourriez aimer ceci ceci ceci.

- Qu'est-ce que tu aimerais découvrir comme type d'enrichissement? Donc tu m'as parlé tout à l'heure de plus d'informations.
Oui donc quelque chose de plus utile et en même temps une petite vidéo sympa qui présente le produit mais sinon commencer avec c'est un coton organique etc. non .
Comment est fabriqué le produit je m'en fous un peu. C'est plus l'information sur le produit et sur ce qu'on peut en faire, ce qu'on peut en tirer quoi.
- Donc tu m'as dit que ça ne t'intéressait pas de savoir comment était fait le produit. Est-ce qu'il y a d'autres choses qui ne t'intéresseraient pas ?
Bah c'est une excellente question. Comme ça je ne vois pas. Je ne sais pas si tu as des exemples à proposer ?
- Non je n'ai pas d'exemples à te proposer
Donc voilà en même temps je vois pas trop fin je vois bien l'utilité du truc si il y a des informations pratiques. Maintenant si il n'y a pas d'informations pratiques, c'est sympa mais quelle est l'utilité réelle.
- Donc là par exemple juste avec le modèle en 3D tu ne trouves pas d'utilité réelle ?
Pff c'est pas ça qui va me décider à acheter la robe clairement.
- Donc ici il y avait juste la robe, est-ce que tu aurais aimé découvrir plusieurs enrichissements ?
Avoir plus de produits présentés ?
- Oui
Oui oui
- Pourquoi ?
Parce que la robe c'est le modèle que j'aime le moins.
- Lesquels tu aurais aimé découvrir alors ?
Le jeans et la veste.
- Sous quel forme ?
Euh bah si la présentation 3D c'est sympa voir toujours les informations pratiques donc les dimensions, le blouson de cuir noir est-ce que c'est du vrai cuir, c'est quel type de cuir. Plus des infos pratiques et encore une fois une petite vidéo. Ce qui pourrait aussi être sympa c'est un espèce de mannequin « nu » que tu peux habiller avec les items que tu sélectionnes pour voir comment tu peux faire s'agencer différents éléments. Par exemple tiens ce pantalon là il me plaît bien, le t-shirt il me plaît bien, la veste me plaît bien, est-ce que tout ensemble ça donne ?
- Donc avoir une vue d'ensemble ?
Oui oui

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- Est-ce que tu téléchargerais cette application sur ta tablette ou ton Smartphone?
Pas en l'état.
- Pourquoi ?
Parce que justement je trouve que là telle qu'elle est juste présenter le produit 3D non
- Par contre si elle était conforme à tes attentes, tu la téléchargerais ?
Si elle était conforme à mes attentes oui ! Probablement plus sur mon smartphone que sur ma tablette.
- Pourquoi ?

Question de vétusté et puis question aussi moi aussi moi j'ai plus tendance à aller sur des sites de vêtements pour chercher des styles vestimentaires et compagnie quand je suis dans le train, quand je suis à la pause en cours.

- Et là tu as ton smartphone sur toi mais pas ta tablette.
Voilà ma tablette il faut vraiment que je pense à la prendre pour l'avoir. Moi téléphone je l'ai en permanence.
- Ici sur le catalogue il n'y a rien qui te dit qu'il y a un enrichissement.
ça c'est dommage aussi.
- Justement quelle indication sur le catalogue te motiverait à consulter le complément?
bah un petit « pour en savoir plus », une petite phrase, une petite flèche ou un petit QR code, quelque chose qui montre que le catalogue est enrichi. Un petit visuel, soit un petit visuel sympa.
- Tu penses à quoi comme petit visuel sympa ?
Bah soit un QR code
- Donc ici le but avec cette application c'est que tu scannes directement la photo, tu n'as pas besoin de QR code.
Ou il faudrait tomber d'accord sur un visuel qui soit cohérent dans tous les catalogues pour signaler que c'est un catalogue enrichi. Un petit logo.
- Qu'est-ce que tu verrais comme logo ?
Probablement déjà quelque chose avec un cicle wifi qui montre qu'il y a quelque chose sur internet ou par une application maintenant c'est difficile de déterminer un logo pour quelque chose d'aussi vaste mais oui ça demande réflexion.
- Donc la petite phrase tu m'as dit.
Oui la petite phrase avec la petite flèche rien que ça je trouverais ça sympa.
- Donc tu m'as dit comme phrase
« Pour en savoir plus »
- Donc on a parlé des types de complément, quel type de complément tu souhaiterais voir en priorité ?
Euh les infos utiles.
- C'est à dire ?
Pour moi, pour des vêtements, c'est vraiment la taille, le tissu, les instructions d'entretien.
- A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application si elle était conforme à ce que tu attends?
A peu près à la fréquence où je fais du shopping.
- C'est à dire ?
Donc une fois par semaine.

Signalétique

- Age ?
28
- Fréquence d'achat sur internet ?
En comptant Amazon et Zalando ça doit être 2 fois par mois.
- Familiarité par rapport aux applications ?
Très familière, mais en même temps j'aime bien les applications quand il y a des belles instructions bien claires et que tu sais où tu vas, comment tu dois le faire et ne pas perdre de temps. Pour moi une application où je dois commencer à chipoter trop longtemps pour découvrir son fonctionnement c'est une perte de temps et ça va vite me laisser. Le but c'est de se faciliter la vie, pas de se la compliquer.

- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliants publicitaires?
Euh ça dépend lesquels. Par exemple mon catalogue Colruyt je le consulte à chaque fois pour voir si il y a des promotions qui m'intéressent sinon pas spécialement catalogues vêtements et compagnies non maintenant de temps en temps tu reçois le gros catalogue Ikea ou le gros catalogue 3 suisses et oui tu regardes bien une fois. Plus pour checker. Mais si je dois faire le choix d'un meuble c'est pas dans le catalogue que je vais aller le chercher idem pour le choix d'un vêtement.
- Tu vas directement en magasin alors ?
Je vais soit directement en magasin soit sur un site mais en spécifiant vraiment ce que je cherche. Pour moi dans un catalogue il faut trop chercher.

12. Répondant 12

Soumeya, 30 ans, enrichissement 3D (19 :42)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Oui
- Laquelle ?
Une Samsung tab 3
- Depuis combien de temps tu l'as ?
Depuis bientôt 2 ans.
- D'accord, tu peux me dire à quelle fréquence tu l'utilises?
Tous les jours, des fois plusieurs heures par jour.
- Qu'est-ce que tu aimes du coup dans l'utilisation de ta tablette?
j'aime le fait qu'elle soit, qu'on puisse la transporter partout, euh en fait c'est vraiment que ça c'est vraiment le fait qu'on puisse la transporter partout par après peut-être aussi par après l'application pour payer les factures Belfius.
- Quand tu dis que tu l'emmènes partout, où est-ce que tu l'emmènes avec toi ?
- Bah je l'utilise comme GPS donc je l'emmène avec moi partout, je l'emmène avec moi au travail, mon fils l'utilise aussi assez régulièrement, je l'amène dans mon lit donc voilà elle se ballade partout.
- Au contraire, est-ce qu'il y a des choses qui te déplaisent dans l'utilisation de la tablette?
Oui, l'absence de clavier. Vraiment le fait que je ne puisse pas taper, j'aime pas le tactile, j'apprécie le fait que je puisse taper directement donc pour le traitement de texte et pour les travaux et par exemple les exposés que je dois faire pour le travail, je préfère vraiment faire ça sur un ordinateur plutôt que sur la tablette
- Quelles sont les activités que tu fais sur ta tablette? Donc le GPS tu m'as dit...
Oui, le GPS, euh Facebook, consulter les e-mails, payer les factures, euh
- Aller sur internet peut-être aussi ?
Non je n'aime vraiment pas la tablette pour aller sur internet en fait.
- Pourquoi ?
Certains sites internet n'ont pas encore de version "mobile" ce qui rend l'utilisation du site difficile surtout quand on a un écran de 7" pouces.
- Est-ce que tu sais me dire combien d'applications tu as sur ta tablette?
ouf en fait elle est full donc il faut tout le temps que je supprime pour en remettre de nouvelles.
- Ça fait combien d'application ça 20,30,40?
Facilement une nonantaine, même plus.
- Tu en télécharges régulièrement ?
Oui, franchement oui.
- Donc tu m'as dit que tu devais d'abord en supprimer avant d'en mettre de nouvelles.
Oui franchement oui, je supprime pour en remettre de nouvelles. Sinon je peux pas installer en fait *rires*
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Oui, oui régulièrement.

- Tu peux me donner des exemples ?
Bah je paie déjà pour les jeux de mon fils, récemment j'ai payé pour une application de c'est surtout un calendrier pour organiser le travail donc oui voilà
- Donc dans quel cas tu acceptes de payer ?
Bah pour mon fils j'accepte de payer pour des jeux qui sont instructifs.
- Et combien acceptes-tu de payer pour ces applications?
Il m'est déjà arrivé de payer 5euros.
- C'est le plus que tu aies donné pour une application?
Oui, c'est le plus que j'ai donné pour une application.
- Au niveau des applications installées sur ton smartphone, lesquelles utilises-tu réellement?
Donc tu m'as parlé de Belfius pour les factures.
Belfius, Facebook, Gmail, Le GPS,
- Tu utilises quoi comme GPS? Tom-tom ?
Oui.
- C'est donc aussi une application que tu as du payer ?
Ah oui, effectivement ça j'ai payé 14euros en fait les cartes.
J'utilise aussi Youtube, souvent. J'utilise adobe reader aussi pour lire les pdf que je reçois.
- Et pourquoi tu utilises ces applications là ?
Parce que les autres ce sont des applications pour mon fils.
- Lesquelles tu n'utilises-tu pas hormis les applications de ton fils?
J'utilise aussi régulièrement des applications de décoration d'intérieur.
- Comme par exemple ?
Houzz c'est H O U Z Z c'est une application pour avoir des idées pour tout ce qui est décoration d'intérieure, j'utilise aussi souvent Pinterest.
Les autres que je n'utilise pas, j'essaie de visualiser les applications que j'ai sur ma tablette, je ne vois pas vraiment celles que je n'utilise pas en fait. Ah oui j'avais téléchargé une application une fois en fait pour regarder des séries en streaming mais je l'utilise vraiment très rarement, Everstream ça s'appelle. Sinon généralement celle que je n'utilise pas sont supprimées.
- D'accord, surtout si tu dois faire attention pour la place. Est-ce que tu as des applications de marque? Donc tu m'as dit Belfius par exemple.
Le GPS, Belfius, Adobe, Pinterest, Facebook, Gmail.
- Tu as peut être des applications de supermarchés par exemple ?
Plutôt sur mon Gsm ça.
- D'accord, donc sur ton smartphone.
Oui elle est assez chouette mais je ne sais pas comment elle s'appelle.
Elle s'appelle Myshopi
- Pourquoi tu utilises ces applications de marques?
Parce qu'elles sont pratiques. Par exemple, Facebook j'ai commencé à l'utiliser quand on avait des travaux de groupes quand je faisais mes études en marketing. Donc voilà. Gmail c'est pour ma messagerie.
- D'accord, donc si j'ai bien compris tu possèdes également un smartphone.
Oui
- Est-ce que tu as d'autres applications que celles qui sont installées sur ta tablette qui se trouvent sur ton smartphone ?
Oui, oui, oui
- Lesquelles par exemple ?
Rires celles que j'ai installées moi même j'ai donc FOD Weather c'est un truc qui donne le temps qui fait mais de manière fun, j'ai Outlook, j'ai Dailyroutine c'est pour

fragmenter la journée, j'ai LinkedIn, j'ai New York Times Now, j'ai Evernote et j'ai Whatsapp aussi... et France culture.

- Donc tu choisis différemment les applications selon que tu les installes sur ta tablette ou ton smartphone ?
Oui c'est ça.
- Donc tu peux m'expliquer pourquoi tu les choisis différemment ?
Euh parce que mon smartphone je l'ai tout le temps avec moi. Donc par exemple, les applications pour agencer ma journée je sais bien que je vais y avoir accès beaucoup plus rapidement qu'avec la tablette que j'aurai tendance à laisser plus facilement quelque part dans la maison ou dans la voiture comme par exemple maintenant. Donc c'est vraiment pour la proximité.
- D'accord donc c'est ça la différence, c'est plus pour avoir sous la main tout le temps. Il y en a qui se retrouvent des deux côtés ?
Oui bien sûr ; Facebook, Twitter aussi.

Je vais te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

Elle installe l'application sans problème.

Voilà je vais te mettre le mot de passe. Donc je touche l'écran parce qu'il est mis qu'il faut toucher l'écran. Je vais maintenant filmer la plaquette OK donc j'ai appuyé sur la petite croix et donc je vais aller pour filmer la veste en cuir. Donc l'enrichissement est situé au niveau de la tunique en fait ah ok. Donc je positionne sur la tunique. Je ne sais pas pourquoi ça ne fait rien du tout. Aaaaah donc que je comprenne bien ah impressionnant ah oui donc ah oui c'est magnifique. Donc tu peux tourner autour du modèle pour pouvoir voir à 360°. Bah c'est excellent. Ah c'est super. Par contre je viens de perdre l'image. C'est dommage qu'il n'y ait que pour la tunique.

- As-tu rencontré des difficultés pour installer l'application ?
Non, c'est comme sur l'iphone.
- As-tu rencontré des difficultés pour utiliser l'application ?
Oui dans la mesure où j'ai pas compris comment ça fonctionnait dès le début.
- Tu peux m'expliquer ?
Oui je pensais que c'était comme les applications habituelles où il suffisait juste de photographier. Je ne pensais pas qu'on allait avoir une vision 3D de la tunique. Et on est capable de la filmer carrément de tous les côtés c'est génial.
- Donc qu'est-ce que tu penses de cette application ?
Je trouve que c'est vraiment très pratique. La seule chose que je vais peut être déplorer c'est le fait que on a vraiment pas l'impression que c'est un vrai tissu du coup on a pas la possibilité de juger de la qualité d'un tissu contrairement à justement la qualité d'une

photo sur ordinateur où au moins on peut déjà imaginer ou deviner quel est le tissu utilisé. Oui en fait c'est vraiment ça. Le fait qu'elle tremble, c'est pas assez stable.

- Donc ce qui te plaît ?
C'est le fait qu'on puisse déjà voir le vêtement en 3D, j'aime le fait aussi qu'on puisse le voir sous toutes les coutures et j'aime aussi le fait qu'on puisse avoir une silhouette devant nous et donc voir le tombé de la tunique en fait.
- Est-ce qu'il y a des choses qui te déplaisent ? Tu m'as parlé du fait que ce n'était pas assez stable.
Oui vraiment c'est le fait que c'est pas du tout fidèle au produit ici quand je regarde l'image j'ai plus tendance à penser qu'il y a des endroits transparents oui c'est ça c'est des lanières en velours j'ai l'impression or ici on a pas l'impression de voir ça.
- Donc pour toi un certain manque de réalisme ?
Oui c'est ça, vraiment. Vraiment, c'est pas un certain, pour moi c'est un manque de réalisme flagrant.
- Alors quand je t'ai dit qu'il y avait un complément, est-ce que tu t'attendais à voir ça ?
Non
- A quoi tu t'attendais ?
Je pensais vraiment qu'on allait avoir la tunique avec un mannequin. L'image en fait, pas la possibilité de voir en 3D. Je pense que c'est vraiment une surprise gigantesque. Rien que pour ça je pense qu'une personne serait intéressée pour voir plus. Ne serait-ce que vois le magasin qui est capable de faire une chose si innovante.
- Donc tu t'attendais plus à quoi ?
Je m'attendais donc à vraiment trouver une photo où un mannequin est en train de porter les vêtements avec plus d'explications avec la possibilité d'acheter directement. D'ailleurs ici on fait comment pour acheter ?
- Et quoi comme explications ?
Euh la taille, la qualité du tissu, les avis des internautes,
- Des avis de gens qui l'auraient déjà acheté ?
C'est ça, c'est ça.
- Et donc tu aurais aussi souhaité l'acheter directement ?
Oui supposons que je veuille directement l'acheter, je fais comment par exemple ?
- Donc là tu ne sais pas l'acheter par l'intermédiaire de l'application, c'est juste une information complémentaire à ce que tu as dans le catalogue. Maintenant est-ce que tu souhaiterais pouvoir l'acheter par l'intermédiaire de l'application ?
Oui, oui oui je pense que ce serait vraiment intéressant.
- Qu'aimerais-tu découvrir comme type d'enrichissement ?
Mais j'aimerais déjà avoir les informations concernant les tissus, j'aimerais en fait à part l'information sur le tissu, l'information technique concernant le vêtement.
Pourquoi tu aimerais avoir ce type d'informations ?
Parce qu'en fait ici on a pas la possibilité d'avoir vraiment le rendu. Le rendu n'est pas vraiment concluant donc j'aurais voulu avoir une idée plus précise en ayant les informations relatives au tissu.
- Est-ce qu'il y a des enrichissements qui ne t'intéresseraient pas ?
Je ne suis pas intéressée par exemple par le choix de différentes couleurs, par le fait qu'on montre le même vêtement avec différentes couleurs. Ça n'a jamais été quelque chose qui m'intéresse vraiment.
- Aurais-tu aimé découvrir plusieurs enrichissements ?
Oui la veste *rires*
- Pourquoi ? parce que la veste te plaît c'est ça ?

Oui elle est vraiment magnifique.

D'accord. Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/ dépliants promotionnels que tu reçois.

- Téléchargerais-tu cette application sur ton tablette/Smartphone?
Oui
- Pourquoi tu la téléchargerais ?
Parce que j'apprécie le fait de pouvoir avoir en fait j'adore regarder tout ce qui est publicités
- Pourquoi tu aimes bien ?
Je ne sais pas, même au cinéma en fait il faut que j'y aille beaucoup plus tôt pour regarder les publicités donc j'adore les pubs. Et le fait que je puisse prendre mon Gsm et justement rajouter cette dimension ça rendrait le catalogue plus beaucoup plus intéressant pour moi et plus drôle.
- Donc ici il n'y a pas d'indication sur le catalogue qui te dit qu'il y a une application à utiliser. Quelle indication te motiverait à consulter le complément?
Un petit logo
- Tu penses à quoi comme logo ?
Peut être un peu doré ou argenté avec la robe en 3D tout simplement.
- Donc on a parlé de divers compléments. Quel type de complément tu aimerais en priorité ?
En priorité vraiment la robe en 3D avec la qualité du tissu.
- Sous quelle forme ? Un petit texte ?
En fait ce qui m'intéresserait le plus ce serait les avis des clients. Si je dois vraiment regarder ce qui me donnerait envie d'aller et de me renseigner un peu plus ce serait le nombre d'étoiles à côté.
- D'accord
Donc le tissu serait même pas nécessaire si à côté je vois l'avis des clients. Par exemple au-dessus de la robe avis des clients avec par exemple 4 étoiles.
- A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application?
J'aurais tendance à dire en moyenne tous les jours parce que j'adore tout ce qui est vêtements. Mais vraiment on va dire peut être tous les 3 jours.

Signalétique

- Age ?
30 ans
- Fréquence d'achat sur internet ?
J'achète vraiment toutes les semaines voire plusieurs fois par semaine sur internet.
- Qu'est-ce que tu achètes sur internet ?
Des vêtements, des livres, des applications, des chaussures, de tout vraiment.
- Familiarité par rapport aux applications ?
Très familière je les utilise tout les temps.
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliants publicitaires? Oui oui dès qu'il y en a un je le consulte.

13. Répondant 13

Daphné, 26 ans, enrichissement utilitaire (14 :26)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Non
- Est-ce que tu possèdes un smartphone ?
Oui
- Lequel ?
Un Wiko, W I K O, c'est une marque française.
- Ça fait combien de temps que tu l'as ?
Un et demi
- A quelle fréquence est-ce que tu l'utilises ?
Euh tous les jours, mais maintenant le matin pour aller voir mes mails rapidement et le soir je vais un quart d'heure dessus.
- Qu'est-ce que tu aimes dans l'utilisation du smartphone ?
Pouvoir surfer facilement sur internet, un grand écran parce qu'avant c'était pas un smartphone et pour aller sur internet c'était vraiment galère et puis pouvoir installer des applications diverses.
- Qu'est-ce qui te déplaît dans l'utilisation ?
Dans l'utilisation du smartphone, pas dans le téléphone en lui-même ?
- Oui dans son utilisation
Non, j'ai pas de non
- Quelles sont les activités que tu fais sur ton smartphone? Tu m'as dit que tu regardais tes mails.
Ouais, je vais regarder sur internet, je vais sur Facebook, j'ai des applications pour des promos sur des produits alimentaires, j'ai des applications pour acheter des habits. Qu'est-ce que j'ai d'autre ? linkedin
- Tu sais me dire environ combien d'applications tu as sur ton smartphone?
une dizaine
- Tu en télécharges régulièrement de nouvelles ?
Non
- Donc celles qui sont installées tu les as installées au début mais tu n'en installes pas de nouvelles ?
Oui c'est ça si j'en ai installée une dernièrement, je sais plus laquelle mais je ne m'en suis pas encore servie. Ah oui c'est Whatsapp, l'application Whatsapp je sais pas si tu connais c'est pour s'envoyer des messages, des photos gratuitement.
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Non ça non.
- Tu n'as pas l'intention de payer pour une application ?
Non
- Pourquoi ?

Si vraiment une application me plaisait et qu'elle était payante bah je paierais mais pour l'instant je n'ai pas été confrontée à des applications payantes je vais dire.

- D'accord, au niveau des applications installées sur ton smartphone, lesquelles utilises-tu effectivement? Donc tu m'as dit Facebook.
Oui Facebook LinkedIn, les mails, les applications pour aller directement voir les mails, les deux applications pour avoir des promos sur des produits alimentaires
- C'est quoi comme applications ?
C'est Promolife et MyShopi ça donne plein de réductions, c'est super pratique, tu as des articles 100% remboursés et tu vas sur l'application, ils te disent les articles 100% remboursés, tu scannes ton ticket de caisse, le code barre sur l'article et tu es remboursé directement. A part celle là c'est tout.
- Il y en a peut-être qui sont installées sur ton smartphone mais que tu n'utilises jamais?
Euh très certainement.
- Tu as des exemples ?
Ah il y a aussi l'application Myproximus pour suivre ma consommation que j'utilise tous les jours.
- Pourquoi tu utilises toutes celles là en fait ?
Bah parce qu'elles sont intéressantes, pratiques, c'est assez rapide d'aller euh on a vite l'information qu'on désire. Bah Facebook c'est plus pour passer le temps et voir les dernières actualités mais les autres c'est plus l'aspect pratique quoi.
- Et il y en a qui sont installées sur ton smartphone mais que tu n'utilises pas ?
Bah Whatsapp je l'ai installée la semaine dernière mais je ne l'ai utilisée qu'une fois. Je ne sais pas si je l'utiliserai vraiment. J'ai une application pour faire du sport mais ça fait longtemps que je ne l'ai pas utilisée. Mais avant je l'utilisais mais ça fait un bon bout de temps que je ne l'utilisais pas. Une application pour le vin que j'utilise quasiment pas Vivino et une application pour modifier des photos aussi j'avais installé ça mais je ne l'utilise pas du tout.
- Pourquoi tu ne les utilises pas celles là ?
Bah parce que justement j'ai pas d'intérêt à les utiliser.
- Est-ce que tu as des applications de marque?
Non.
- Par exemple des applications de supermarchés, de banque ?
Bah je suis à la Bpost banque et euh ils ont une application mais elle bug. Si j'avais l'opportunité d'avoir cette application je l'utiliserais mais elle bug. *rires*

Je vais maintenant te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

Je la guide pour installer l'application car elle n'a pas l'habitude avec Apple.

Filmer la plaquette, touches les icônes. Ouais ok comment je dois faire ? Donc là ce sont des explications, tu dois fermer avec la petite croix pour pouvoir utiliser l'application. Ah ok donc je filme ça. L'enrichissement se trouve du côté droit, à l'intérieur du catalogue. Donc je filme

la tablette, j'appuie sur l'icône. Donc là ça me donne des infos sur la tunique ici. Ok. Ils ne remettent pas le prix. C'est juste des infos supplémentaires et des suggestions mais elles sont aussi reprises sur le catalogue, il me donne aussi les tailles qui existent.

- As-tu rencontré des difficultés pour installer l'application ?
Bah oui un peu mais tu m'as aidée parce que je connais pas trop Apple.
- As-tu rencontré des difficultés pour utiliser l'application ?
Bah là j'appuie ça me met la robe mais je voulais essayer les autres.
- Ici il n'y a qu'un enrichissement.
Ah ok. Bah non pas trop de difficultés mais je ne vois pas si je peux donner une critique sur l'application ?
- Justement, dis moi ce que tu en penses?
Bah je vois pas l'intérêt de l'application parce que je n'ai quasiment rien en plus comme information mis à part les tailles qui existent mais bon ça on suppose qu'ils proposent toutes les tailles.
- Est-ce qu'il y a des choses qui te plaisent dans l'utilisation de l'application ?
Bah disons que je préfère la version papier à la version avec l'application.
- Donc qu'est-ce qui te déplaît ?
Bah c'est les instructions au début qui servent un peu à rien enfin je trouve que l'application en elle-même n'apporte pas grand chose par rapport à la version papier.
- Pour toi ça ne t'apporte rien en plus du catalogue papier?
Non
- Quand je t'ai dit qu'il y avait un complément, tu attendais à voir quoi?
Je sais pas, des photos avec des mannequins qui portent et qui proposent plus d'articles complémentaires à la tenue.
- C'est quelque chose que tu aurais aimé découvrir ?
Ouais voir habillé, voir le vêtement porté et avec plus de suggestions que ce qu'il y avait là et pouvoir commander en ligne. J'ai pas l'impression qu'on propose de commander en ligne ...
- Non, effectivement ce n'est pas possible. Donc tu aurais aussi aimé pouvoir commander directement ?
Oui. Voir plus d'articles que ce qu'ils proposent parce que là il n'y en a qu'un.
- Donc ça t'intéresserait d'avoir ça en plus ?
Tous les articles et puis le vêtement porté c'est sur ça à chaque fois que je me base pour commander et plus de propositions sur les accessoires
- Est-ce qu'au contraire il y a des enrichissements qui ne t'intéresseraient pas ?
Euh bah disons que comme il y a peu de choses c'est pas évident. Non comme ça je vois pas.
- Aurais-tu aimé découvrir plusieurs enrichissements ?
Oui j'aurais aimé voir tous les articles, reprendre exactement la version papier mais avec des options supplémentaires.
- Tu penses à quoi quand tu me dis options supplémentaires ?
Bah voir les vêtements portés, avec des accessoires euh pouvoir commander directement en ligne depuis l'application. Me dire exactement où ils sont situés, dans quel magasin je peux trouver ma taille. Bah pour des vêtements c'est le principal.

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- Téléchargerais-tu cette application sur ton tablette/Smartphone?
Dans l'état actuel non.
- Et si par exemple elle était modifiée pour répondre à tes attentes ?
Ouais
- Et pourquoi ?
Parce qu'encore une fois commander des vêtements sur internet c'est super facile quand l'application est bien au point donc suffit juste d'appuyer sur commander de sortir son petit lecteur de carte et pas besoin de se déplacer.
Non si elle était au point je la téléchargerais.
- Donc ici tu n'as pas d'indication qui te dit qu'il y a une application disponible pour aller voir un enrichissement, quelle indication sur le catalogue te motiverait à consulter le complément?
un petit « plus d'informations sur l'application intel»
- Quel type de complément tu aimerais en priorité ?
Le vêtement porté.
- A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application si elle était conforme à ce que tu attends?
Dire une fréquence c'est pas évident c'est selon les humeurs de temps en temps quand on a envie de dépenser ses sous, qu'on est un peu énervé je vais sur l'application genre Showroomprive.
- Une fois par mois plus ou moins ?
Oui c'est ça plus ou moins.

Signalétique

- Age ?
26
- Fréquence d'achat sur internet ?
Une fois par mois *rires*
- Familiarité par rapport aux applications ?
Assez familière, je les utilise tous les jours.
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliant publicitaires?
Non, jamais, ça va directement dans la poubelle.

14. Répondant 14

Violette, 49 ans, enrichissement 3D (17:14)

Dans le cadre de mon mémoire, j'aimerais que tu répondes à quelques questions. Il est très important que tu me donnes ton ressenti et ce que tu penses. Il n'y a évidemment pas de bonnes ou mauvaises réponses. Seul ton avis compte.

- Est-ce que tu possèdes une tablette ?
Non
- Est-ce que tu possèdes un smartphone ?
Oui
- Lequel ?
Alcatel one touch
- Depuis combien de temps tu l'as ?
Deux ans
- A quelle fréquence est-ce que tu l'utilises ?
tous les jours
- Qu'est-ce que tu aimes dans l'utilisation du smartphone ?
un truc tout con mais c'est que quand tu fais des sms tu peux mettre à l'horizontal et t'as plus de place pour les doigts. Ça c'est pratique. Il est facile à utiliser en fait, c'est vrai que tu sais aller sur internet avec même si je vais pas souvent, tu as une application lampe de poche qui est parfois très utile, tu sais prendre tes mails aussi. Parfois je suis au rugby et j'ai besoin d'une info d'un mail et bien là je sais les recharger. Et tu as aussi un truc bar code et shazam. De temps en temps je découvre des trucs grâce aux enfants.
- Qu'est-ce qui te déplaît dans l'utilisation ?
Non rien
- Quelles sont les activités que tu fais sur ton smartphone ? Tu m'as dit que tu regardais tes mails, que tu allais aussi un peu sur internet.
Je joue parfois aussi je joue à flow free tu dois faire des tuyaux mais ils ne peuvent pas se croiser, je joue aussi au solitaire et à puissance 4. Ce sont des applications de jeux pour quand j'attends les enfants quand je suis à l'école ou au médecin et que ça traîne trop. Ça m'évite de trouver le temps top long
- Combien d'applications as-tu sur le smartphone ?
Il y a toutes celles-ci qui sont sur le téléphone par défaut mais que j'utilise pas sinon une vingtaine je dirais.
- Tu en télécharges régulièrement ?
Non
- Pourquoi ?
Parce que je n'y pense pas, je ne sais pas que ça existe. C'est parfois quand je râle sur un truc que les enfants me disent mais t'as qu'à télécharger ça et puis Gilles me le fait. Puis j'ai une radio mais je l'ai jamais utilisée par contre j'utilise la machine à calculer, des trucs de photos pour prendre des notes aussi parfois c'est assez utile aussi. Il y a des trucs parfois je ne sais pas ce que c'est.
- Est-ce que ça t'arrive de payer pour une application ?
Non
- Tu n'as pas d'applications que tu as achetées ?

Oui parce que je ne suis pas accro je dirais. Je trouve ça sympa d'avoir certaines choses mais c'est pas un besoin je dirais.

- Au niveau des applications installées sur ton smartphone, lesquelles utilises-tu réellement? Jeux, internet, le truc où on peut faire des notes, calculatrice, un truc que je devrais utiliser mais que je fais pas pour synchroniser Gmail et l'agenda. Le problème c'est comme j'utilise Outlook je devrais changer et utiliser plus que Gmail.
- Lesquelles tu n'utilises-tu pas ?
Il y a shopping je ne sais pas ce que c'est mais elle était déjà installée.
- Il n'y en a pas que toi tu as installées mais que tu n'utilises pas ?
Non
- Est-ce que tu as des applications de marque?
Non
Par exemple des applications de supermarchés ou de banques ?
Non parce que je ne savais même pas que ça existait.
Par exemple avec les banques tu sais faire tes paiements avec une application et consulter le solde de tes comptes.
Je trouve ça trop petit donc moi je préfère faire mes mails avec mon pc. Je préfère utiliser mon pc parce que c'est trop petit. Les sms j'en fais un peu plus quand j'ai vu que je savais mettre le clavier en horizontal. Sinon c'est embêtant tu veux faire un D tu as un N. c'est agaçant.

Je vais maintenant te montrer un catalogue. Un catalogue de type enrichi. C'est à dire qu'il y a des éléments supplémentaires disponibles par l'intermédiaire d'une tablette ou d'un Smartphone mais nécessitant l'installation d'une application. Peux-tu installer l'application nommée « Mysmartcatalog »? Une fois installée, il suffit de scanner la page du catalogue. Pour cette étape, je vais te demander de verbaliser ce que tu fais.

Elle ne sait pas installer l'application, je l'installe pour elle.

Tu sais scanner avec ta tablette ? *rires* ce qui est pratique aussi c'est que avant au magasin je notais des trucs puis Gilles m'a dit m'enfin pourquoi tu prends pas une photo de l'étiquette. C'est vrai que des trucs tout bêtes comme ça j'ai pas les reflexes. Les enfants ils sont nés avec quoi.

Je touche ? Oui Filmer la plaquette et il faut faire quoi pour ça ?

Alors là ce sont les instructions, donc tu dois appuyer sur la croix pour sortir des instructions. Ah ok Tu vas devoir filmer le côté droit à l'intérieur du catalogue. Il faut mieux le mettre comment ? Ah c'est comique ! Donc en bougeant la tablette ou le catalogue tu peux découvrir la tunique à 360°. Ah oui purée ! ça m'épate tout ce qu'on fait. Fini les photos de face, de dos alors ? tu as bien fait de venir j'ai découvert un truc ! Et si je veux voir le pantalon et la veste ? Malheureusement pour l'instant il n'y a que la robe.

- As-tu rencontré des difficultés pour utiliser l'application ?
Léger quand même. En fait je vais pas dire que c'est des difficultés, c'est que je voyais en fait au début que j'allais voir le truc en 3D. J'ai jamais vu ce truc là donc dans mon esprit je ne me disais jamais que c'était faisable. Mais sinon c'est vrai que si tu me dis qu'en tournant je vois tous les côtés il n'y a pas de difficultés mais j'avais jamais vu ces machins là. Aussi les instructions je ne savais pas qu'il fallait fermer pour continuer. Parce que

parfois je ferme un truc sans faire exprès je ferme tout et après il faut tout recommencer pour se reconnecter. Donc ça effectivement peut-être plus mettre qu'il faut fermer les instructions en appuyant sur la croix pour continuer.

- **Que penses-tu de cette application ?**
Bah écoute c'est sympa c'est marrant de pouvoir voir comme ça. C'est vrai que c'est intéressant, tu vois bien sur les côtés, les trucs, tu as vraiment une bonne idée du vêtement. C'est top.
- **Qu'est-ce qui te plaît dans l'utilisation de cette application ?**
C'est intéressant de voir le vêtement en 3D. C'est plus réaliste là à plat tu sais pas trop, ici tu as l'impression qu'il y a quelqu'un dedans et tu vois comment le vêtement tombe comme si il y avait quelqu'un dedans. Parce que là tu vois une image et tu vois pas si c'est un peu plus ample ou si c'est fin je sais pas c'est vrai que ça tombe bien, enfin c'est sympa c'est comme si tu étais au magasin et que tu avais un mannequin devant toi.
- **Qu'est-ce qui te déplaît ?**
Bah écoute rien c'est sympa. Bha je suis pas difficile.
- **Tu t'attendais à voir quoi ?**
Bah je sais pas du tout pour moi c'est beaucoup de nouveau.
Mais tu t'attendais pas à voir le vêtement en 3D ?
Non, ça pas tu as vraiment l'impression que c'est comme un fantôme, qu'il flotte au-dessus, c'est comique.
- **Qu'aimerais-tu découvrir comme type d'enrichissement/contenu ?**
Bah si il y avait quelqu'un dedans tu verrais plus la longueur qu'elle a vraiment si c'était vraiment porté par une personne même en fonction de la taille, de voir une personne plus mince, une personne plus comme ça tu vois vraiment ce que ça donne sur quelqu'un quoi. Ça pourrait être sympa aussi. Ici tu as déjà une image, parfois tu vois pas bien si c'est fort droit ou plus ample et le fait de le voir parfois sur taille 38 ou taille 40 et que tu vois sur quelqu'un qui fait cette taille tu vois directement ce que ça donne quoi. A la rigueur on devrait même pouvoir choisir peu de poitrine ou forte poitrine parce que parfois tu as des trucs drapés et ça ce serait vraiment le nice to have ! pouvoir enregistrer ah oui ce serait top ça pouvoir te scanner en maillot et voir quand tu te mets dans la robe ou dans un vêtement voir ce que ça donne mais bon ça ça devrait être compliqué quoi. Mais comme ça tu vois c'est vrai que parfois les trucs drapés j'aime bien mais quand je veux les mettre, j'ai pas assez de poitrine et tout de suite des que je bouge tu vois tout parce que j'ai rien qui retient le machin.
- **Quels enrichissements ne t'intéresseraient pas ?**
Je crois pas parce que tout peut être utile puis si on le fait c'est qu'il y a une raison derrière quoi. Mais je ne vois pas quoi comme enrichissement. Même là du rouge à lèvres si tu vois sur quelqu'un qui a la peau colorée et quelqu'un d'autre qui a la peau plus pâle tu vois ce que ça donne et c'est pas pareil que ton tube. Parfois tu vois du rouge vif mais sur toi c'est plus nacré, il est plus mate, des trucs comme ça ça pourrait être utile aussi de voir quelqu'un qui a la peau pâle ou un fond de teint aussi ce que ça donne. Allé ça pourrait être utile pour plein de choses. Mais alors il faudrait un menu plus compliqué ça pourrait être sympa que tu sélectionnes tes caractéristiques. Certaines couleurs aussi selon le type de peau ça va ou pas.
- **Aurais-tu aimé découvrir plusieurs enrichissements ?**
Ah bah ouais comme les gosses, tu donnes un petit peu, il faut plus. Je trouve ça comique. Du coup tu en vois un t'aurais envie de voir les autres ce que ça donne. Mais c'est plus cette petite robe là que j'aimais bien.

Supposons maintenant que cette application soit disponible sur de nombreux catalogues/dépliants promotionnels que tu reçois.

- Téléchargerais-tu cette application sur ton tablette/Smartphone?
Bah ça me donnerait peut être envie d'acheter une tablette pour l'avoir en plus grand parce que smartphone c'est petit. Mais c'est vrai que ça donnerait envie d'investir dans une tablette.
- Et pourquoi tu la téléchargerais ?
C'est plus réel, tu as plus une idée déjà que dans le catalogue. C'est déjà pas mal d'avoir un catalogue mais le fait de l'avoir en 3D tu vois plus comment le vêtement tombe que des détails que tu vois pas sur le catalogue papier.
- Quelle indication sur le catalogue vous motiverait à consulter le complément?
peut être devant ou derrière un petit logo qui te dit que tu peux utiliser une application.
- Qu'est-ce que tu verrais comme logo ?
Quelque chose de bien clair, pas trop sophistiqué.
- Quel type de complément tu aimerais en priorité ?
le voir porté sur quelqu'un ce serait bien. Avec une personne dedans en 3D.
- A quelle fréquence penses-tu que tu utiliserais l'application?
Je suis pas très boutique mais une fois tous les quinze jours pour le fun. Je serais plus accro des boutiques je l'utiliserais tous les jours. Je préfère les magasins de décoration. C'est vrai que pour des magasins de décoration ce serait sympa.

Signalétique

- Age ?
49
- Fréquence d'achat sur internet ?
Zéro, ce sont les enfants et Emmanuel qui achètent sur internet.
- Familiarité par rapport aux applications ?
Débutante. Il y a plein de trucs que je fais mais sur internet mais sinon ici je suis débutante.
- Est-ce que tu consultes régulièrement les catalogues que tu reçois dans votre boîte aux lettres et les dépliants publicitaires?
Oui une fois par mois quand je les reçois.

ANNEXE 4 : Grille d'analyse de contenus

	Alexia	Françoise	Gaëlle	Valérie	Violaine	Sara	Marie-Hélène	Romina	Adeline	Isabelle	Candice	Soumeya	Daphné	Violette
Enrichissement reçu	3D	Utilitaire	3D	utilitaire	3D	utilitaire	3D	utilitaire	3D	utilitaire	3D	3D	utilitaire	3D
Age	20	60	27	27	27	28	22	33	29	31	28	30	26	49
THEME 1: TABLETTE														
Marque	"Ipad"			Ipad mini			"Un Ipad "			"Ipad"	"Samsung galaxy 1.0. "	"Samsung tab 3"		
Acquisition	"reçue comme cadeau" "quand elle est sortie"			"un an et demi, deux ans"			"2-3 ans"			"2 ans"	"2 ans"	"bientôt 2 ans"		
Fréquence d'utilisation	"Tous les jours"			"je l'utilise quasi plus jamais"			"je l'utilise quand je rentre à la maison le week-end"			"Tous les jours"	"Une fois par semaine, deux fois par semaine grand max"	"Tous les jours, des fois plusieurs heures par jour" "je l'emmène avec moi au travail, mon fils l'utilise aussi assez régulièrement, dans mon lit, elle se ballade partout."		
Utilisation	"j'écoute beaucoup la musique, je vais sur internet, les réseaux sociaux, des jeux quand je pars en vacances dans le train pour m'occuper"						"Je vais sur internet et j'utilise l'application je le savais pour jouer au jeu télévisé" "J'ai pas l'impression d'avoir un ordinateur en face de moi" "l'impression d'avoir un outil plus simple qui ne me renvoie pas au travail "			"je fais des achats, je regarde mes mails, je l'utilise pour Facebook"	"pour aller voir un ou deux sites, faire des comparatifs de prix notamment pour un achat " "C'était pratique pour faire des recherches sur internet quand j'étais en route et que j'avais juste le wifi pour lire mes supports de cours "	"je l'utilise comme GPS" "Facebook, consulter les e-mails, payer les factures"		
Côté positif	"Sa rapidité, sa facilité aussi que ce soit tactile"									"facile à utiliser, c'est intuitif, c'est pratique et on l'a toujours sur soi enfin je peux la prendre avec moi"	"elle est devenue très vêtuste" "j'avais pas de connexion 3G donc je ne savais me connecter que quand j'avais un point d'accès" "elle est très lente" "je sais plus installer les nouvelles versions d'android, il y a beaucoup de nouvelles applications que je ne sais plus installer "	"j'aime qu'on puisse la transporter partout"	"l'absence de clavier. Vraiment le fait que je ne puisse pas taper, j'aime pas le tactile" "Certains sites internet n'ont pas encore de version "mobile" ce qui rend l'utilisation du site difficile "	
Côté négatif	"parfois ça déconne"									"Je suis accro à la tablette"	"Plus l'interface est lourde avec beaucoup de détails visuels niveau visibilité alors là ce sera plutôt sur la tablette."			
Préférée au smartphone														"une tablette pour l'avoir en plus grand parce que smartphone c'est petit."

THEME 2: SMARTPHONE													
Marque			Huwei	"Iphone"	"Samsung galaxy "	"Iphone 4"		"Nokia Lumia"	"Iphone"	"Iphone "	"Un Wiko"	"Alcatel one touch"	
Acquisition			"environ 2 ans"		"2 ans"	"En 2010, 5 ans, je l'ai déjà changé une fois"		"Depuis un an et demi à peu près"	"un an et demi "		"Un et demi"	"Deux ans"	
Fréquence d'utilisation			Journalière		"plusieurs fois par jour"	"Tout le temps, du matin jusqu'au soir, dans le train, au réveil, au couché, partout, tout le temps."		"c'est ma troisième main, je l'utilise plus de 20 fois par jour. Tout le temps en fait."	"Constamment, tous les jours. Plusieurs fois par jour; le matin quand je me lève, le soir quand je me couche."		"Myshopi " "J'ai FOD Weather qui donne le temps qui fait de manière fun, Outlook, Dailyroutine c'est pour fragmenter la journée, LinkedIn, New York Times Now, Evernote, Whatsap et France culture"	"tous les jours; le matin pour aller voir mes mails rapidement et le soir je vais un quart d'heure dessus."	"tous les jours"
Utilisation			"Je consulte tout ce qui est voyages, immobilier, bancaire, je lis l'actualité. Dans mon lit parfois je check des bêtises, le shopping."		"mails, Facebook, la musique, youtube pour écouter directement dans le train pour aller travailler, je lis la presse "	"Je consulte tout ce qui est voyages, immobilier, bancaire, je lis l'actualité. Dans mon lit parfois je check des bêtises, le shopping."		"Facebook, mes mails, aussi téléphoner, faire des achats en ligne sur internet"	"Je consulte mes mails, j'envoie des messages, je téléphone, je vais constamment sur internet, surtout sur Facebook. "		"J'ai deux ou trois jeux en plus"	"Je vais regarder sur internet, je vais sur Facebook, j'ai des applications pour des promos sur des produits alimentaires, j'ai des applications pour acheter des habits, LinkedIn"	"C'est vrai que tu sais aller sur internet avec même si je vais pas souvent, tu as une application lampe de poche qui est parfois très utile, tu sais prendre tes mails. Tu as un truc bar code et shazam." "Je joue"
Points positifs			"C'est facile"	"avoir tout tout de suite, trouver toutes les infos tout de suite sous la main"	"interactif, direct" "être connecté, 24/24h" "D'être tout le temps dérangé" "l'outil est trop petit, on a pas une bonne vision des vêtements des articles" "c'est mieux sur un ordinateur au niveau du design de l'application."	"tout m'est accessible rapidement, tout ce qui est communications, transfert de données, recherches, j'ai accès à tout partout" "c'est complet" "plus rapide"		"J'aime le fait que ce soit rapide, très pratique parce que je l'ai toujours avec moi." "Je peux faire énormément de choses que je peux faire avec un ordinateur mais via mon téléphone."	"C'est rapide, pratique"		"Pouvoir surfer facilement sur internet, un grand écran, pouvoir installer des applications diverses"	"Quand tu fais des sms tu peux mettre à l'horizontal et t'as plus de place pour les doigts. Ça c'est pratique. Il est facile à utiliser"	
Points négatifs			"Parfois il plante"	"la batterie qui tient pas assez longtemps" "être dérangé pour des conneries ou du coup être tout le temps disponible "		"la rapidité de téléchargement qui est un peu lente et les sites qui ne sont pas adaptés "		"Le fait d'être devenue un petit peu dépendante ça c'est le côté dérangeant, c'est un peu intrusif surtout dans le cas d'un smartphone" "sur un smartphone l'écran n'est pas très grand"	"très chronophage, on perd trop de temps"			"Je trouve ça trop petit "	
Préférez-vous la tablette			"Je suis plus souvent avec mon téléphone. Je suis dans la voiture, j'aime bien une musique. Je prends mon téléphone plutôt que la tablette pour reconnaître la musique avec Shazam. C'est pour avoir plus de facilité, plus de rapidité." "tracks, Shazam" "des jeux que j'avais sur mon téléphone et pas forcément sur ma tablette."				"Runtastic, Stib, Sncb, Vivino"				"tout ce qui est réveil j'utilise plutôt mon téléphone. Ce qui est sur mon téléphone j'utilise en général pas sur ma tablette parce que moins bonne prise en main." "j'utilise beaucoup plus twitter, j'ai messenger que j'ai pas installé sur ma tablette. J'ai pas configuré toutes mes boîtes mail non plus sur ma tablette. L'appareil photo je l'utilise sur mon smartphone et pas sur ma tablette: la qualité est meilleure et puis c'est plus pratique, un smartphone ça prend moins de place." "raillime aussi qui est super pratique quand tu bouges beaucoup" "Plus l'interface va être légère plus j'aurai tendance à installer l'application sur le smartphone." "j'emporte plus facilement le téléphone que la tablette" "téléphone je l'ai en permanence."		"mon smartphone je l'ai tout le temps avec moi. Donc les applications pour agencer ma journée je vais y avoir accès beaucoup plus rapidement qu'avec la tablette que j'aurai tendance à laisser plus facilement quelque part dans la maison ou dans la voiture. Donc c'est vraiment pour la proximité. "

THEME 3: APPLICATIONS														
Nombre	"une dizaine, peut être plus"		"5 ou 6"	"une quinzaine"	"8-10 "	"une vingtaine"	"15-20"	"entre 10 et 15"	"une quarantaine"	"10-20 "	"une dizaine à peu près"	"nonantaine"	"une dizaine"	"une vingtaine "
Téléchargement	"quand il y a une nouvelle que je veux tester je la télécharge "		"régulièrement"	"je les télécharge tout d'un coup et de temps en temps une par ci par là mais j'en télécharge pas toutes les semaines"	"en fonction des besoins, peut-être une par semaine. Quand j'en ai plus besoin je la supprime"	"j'en télécharge régulièrement"	"pas trop régulièrement"	"assez régulièrement, ça dépend de mes envies du moment ou de ce que je trouve sur les réseaux sociaux ou les bons plans. Ou parfois des publicités que je repois " "ça m'est déjà arrivé" "C'était une application pour de la gymnastique qui donnait des conseils sur comment effectuer certains mouvements et des exercices qui permettaient de suivre un rythme et un calendrier." "j'ai payé 3,99euros" "Quand je suis motivée et quand je sais que je vais en avoir un usage assez régulier, je pense que je suis prête à payer pour une application."	"je ne regarde pas les nouveautés"	"Une fois pas mois peut-être"	"au début oui mais maintenant je ne sais plus mais j'aimerais bien si j'achetais une nouvelle tablette j'en achèterais régulièrement."	"je supprime pour en remettre de nouvelles. Sinon je peux pas installer"	"j'en ai installée une dernièrement, je sais plus laquelle mais je ne m'en suis pas encore servie."	
Payantes	"non"		Non	"une fois pour un truc de sport c'est tout"	"Non jamais"		"Jamais"	"quand j'ai testé l'application et que je me rends compte qu'elle est vraiment intéressante et que je veux aller plus loin dans l'application" "Environ 5euros" "j'ai du en acheter environ 5-6"	"ce qui est gratuit je télécharge ce qui est payant non" "moi je n'en achète pas, je n'ai jamais payé pour une application."	"Non, jamais"	"applications de bureautique pour avoir un meilleur support" "j'ai payé 10euros parce que c'est la suite complète. Je paie pour des applications pratique, pour des applications loisirs et jeux je ne paie pas." "j'avis payé 1,20 euros c'était un très bon dictaphone sur tablette c'était pratique "	"je paie pour les jeux de mon fils, récemment j'ai payé pour une application c'est un calendrier pour organiser le travail" "pour mon fils j'accepte de payer pour des jeux qui sont instructifs" "il m'est déjà arrivé de payer 5euros" "j'ai payé 14euros pour TomTom"	"Si vraiment une application me plaisait et qu'elle était payante je paierais mais pour ça je n'ai pas été confrontée à des applications payantes."	"non parce que je ne suis pas accro. Je trouve ça sympa d'avoir certaines choses mais c'est pas un besoin."
Utilisées	"Facebook, iTunes, "		"Facebook, Messenger en général et alors j'ai un truc de quizz où de temps en temps je fais un petit jeu."	"Tout ce qui est immobilier, voyage, seconde main, bancaire aussi."	"SNCS, CBC banking, Le soir, La Libre, les applications de journaux et youtube."		"Safari, meteo, bourse, je le savais," "j'utilise toutes celles pour l'actualité; La libre, Le soir "	"Facebook c'est plus la curiosité, immoweb parce que je suis à la recherche d'une maison à acheter ou d'un appartement à louer et Le soir c'est pour prendre des nouvelles, de ce qui se passe "	"Facebook, Youtube, Gmail"		"2-3 jeux " "Firefox et sinon la suite office"	"j'accepte de payer pour des applications de décoration pour suivre ma consommation"	"Facebook LinkedIn, les applications pour aller directement voir les mails, les deux applications pour avoir des promos sur des produits alimentaires, tu as des articles 100% remboursés. "	"Solitaire, flow free, puissance 4" "j'utilise la machine à calculer, des trucs de photos pour prendre des notes aussi parfois c'est assez utile."
Non-utilisées	"Des applications pour des photos que j'avais téléchargées pour faire des modifications "		"Shazam"	"celles que j'ai je les utilise sinon je les dégage"	"Zalando, voyageprivé " "j'en ai eu mais je les supprime si je les utilise pas"		"Contact"	"j'enlève celles que je n'utilise plus" "Les jeux, je garde beaucoup celles qui sont stratégies puis il y a un jour où je joue plus et je finis par les supprimer." "il y a une période où j'avais lego pour travailler les photos mais je ne l'utilisais pas alors je l'ai enlevée"	"je suis pas trop à arranger tout ce qui est photos et instagram"	"Les pages d'or, Viamichelin, Auchan"	"j'avais téléchargé une application une fois pour regarder des séries en streaming mais je l'utilise quasiment pas Vivino et une application pour modifier des photos aussi j'avais installé ça mais je ne l'utilise pas du tout."	"Gmail" "j'ai une radio mais je l'ai jamais utilisée " "shopping je ne sais pas ce que c'est mais elle était déjà installée"		
De marque	"non"		"une application pour aller sur Mobistar"	"voyageprivé, zalando, application de banque, Facebook"	"CBC, zalando, Voyageprivé, Marmiton "		"non "	"j'ai Zalando" "Banque j'y pense parce que je trouve ça super pratique. Mais je n'ai pas encore franchi le pas " "je suis plutôt familière, je les utilise depuis quelques années, depuis que j'ai passé le cap de passer du simple GSM au smartphone. "	"CBC, Le Soir, L'Echo, IKEA, Groupon, La DH, La Nouvelle Gazette, RTL Info surtout des applications au niveau de l'actualité."	"du pareil au même pour les enfants"	"j'ai le belfius direct net banking qui est sur ma tablette qui est pratique. Ça facilite très très fort les transactions le fait de vérifier mon compte" "j'ai Colruyt ! Pour faire mes courses en ligne" "c'est très pratique ! Un bon gain de temps "	"Le GPS, Belfius, Adobe, Pinterest, Facebook, Gmail"	"je suis à la Bpost banque et ils ont une application mais elle bug. Si j'avais l'opportunité d'avoir cette application je l'utiliserais mais elle bug"	"Non parce que je ne savais même pas que ça existait. "
Familiarité	"Très familière"	"Nulle"	"il y en a que j'utilise tout le temps mais les autres je vais pas très souvent."	"j'utilise ça tous les jours"	"je suis pas une accro des applications, j'utilise tout le temps les mêmes donc fidèle à mes bonnes applications"		"Tout le temps, quotidiennement"	"Très familière"	"Très familière"	"assez familière"	"Très familière"	"Très familière je les utilise tous les temps"	"Assez familière, je les utilise tous les jours"	"je suis débutante."
Côté négatif								"si c'est trop chargé et si on doit chercher, on va vite laisser tomber"						
Côté positif								"le coté intuitif, c'est pas très compliqué" "le côté rapide " "qu'on voit tout de suite "		"faciles à utiliser" "accès direct plutôt que de devoir passer par internet." "tu sais commander directement"		"super pratique, rapide, facile"		
QR codes					"les QR codes.Ces trucs là j'ai jamais compris comment ça marchait"		"les QR codes, je ne travaille jamais avec non plus. "	"ya pas un QR code ou quelque chose comme ça ? "	"c'est un QR Code ? Moi je connais pas ce genre de trucs. Qu'est ce que je dois faire ? "		"C'est pas avec les codes QR ça scanner "	"Un petit QR code qui montre que le catalogue est enrichi."		

THEME 4: MYSMARTCATALOG														
Difficultés liées à l'utilisation et améliorations proposées	"Je fais ça ? Mais je dois appuyer où? Je dois faire quoi après ?"	"J'avais du mal d'enclencher le film. Je ne savais pas trop comment ça se faisait. C'est pas assez clair pour voir comment positionner la tablette. Je ne savais pas trop sur quoi je devais la centrer."	"Juste au début, j'avais pas compris qu'il fallait fermer les instructions"	"ça a été"	"c'était pas très très clair, il devrait être marqué tenez la tablette à 20cm minimum de l'image parce que sinon je peux encore chercher longtemps." "des instructions plus claires sur l'utilisation de l'application"	"Je trouve que c'était pas évident, j'ai du beaucoup chipoter pour comprendre. Je savais pas à quelle hauteur mettre la tablette."	"Un peu j'ai eu du mal à comprendre ce que je devais filmer et ce qui allait apparaître."	"Je dois faire comment ? " "J'ai eu des difficultés par rapport à la première instruction. J'avais pas compris que je devais fermer les instructions avant de pouvoir filmer et par rapport au fait de filmer, j'ai vu cette petite boule qui était sur le coté mais j'ai pas tout de suite compris que je devais cliquer dessus pour avoir les infos." "J'ai pas pris assez de recul pour pouvoir voir ce que je devais vraiment faire. Donc je pense qu'il faudrait un tout petit peu plus d'explications pour que la personne ne galère pas trop au début."	"Je vois pas ce que je dois filmer " "Je comprenais pas quand on disait filmer la plaquette, je voyais pas trop où il fallait que j'aille. comment je devais mettre l'écran, proche, pas proche. Et il n'y a rien qui m'indiquait où mettre la tablette. C'est parce que tu m'as dit que quelque chose devait se passer sinon j'avais pas capté." "il faudrait d'office une guidance par rapport au fait que tu dois directement scanner, filmer ou autre parce que là c'est vraiment les gens si ils approchent pas assez près, c'est terminé, ton enrichissement tu l'as pas."	"C'est pas très clair comme truc. Je dois faire quoi en fait quand il me dit de filmer la plaquette ? " "à quelle distance il faut la mettre du catalogue, les instructions ne sont pas suffisamment détaillées. " "au moins un petit exemple, un mode d'emploi ou un essai un peu plus guidé." "veuillez approcher la tablette à plus ou moins autant de centimètres du catalogue puis si vous redressez la tablette et que vous la bougez vous vous rendez compte que..." "si tu redresses la tablette et que tu vas un peu plus loin, je voyais pas." "Pas en l'état" "Si elle était conforme à mes attentes oui! Probablement plus sur mon smartphone que sur ma tablette." "J'ai plus tendance à aller sur des sites de vêtements pour chercher des styles vestimentaires et compagnie quand je suis dans le train"	"J'ai pas compris comment ça fonctionnait dès le début" "Je pensais que c'était comme les applications habituelles où il suffisait juste de photographier. Je ne pensais pas qu'on allait avoir une vision 3D de la tunique."	"Comment je dois faire ? " "pas trop de difficultés " "les instructions au début qui servent un peu à rien"	"Filmer la plaquette, il faut faire quoi pour ça ? " "il faut le mettre comment ? " "je voyais pas au début que j'allais voir le truc en 3D. J'ai jamais vu ce truc là donc dans mon esprit je ne me disais jamais que c'était faisable. Mais sinon c'est vrai que si tu me dis qu'en tournant je vois tous les côtés il n'y a pas de difficultés mais j'avais jamais vu ces machins là. " "Les instructions je ne savais pas qu'il fallait fermer pour continuer." Donc mettre qu'il faut fermer les instructions en appuyant sur la croix pour continuer."	
Utilisation possible	"pourquoi pas"	"Ah oui si j'avais une tablette oui."	"Pourquoi pas "	"Ouais peut-être"	"à ce stade là de l'application non, améliorée oui "	"c'est pas le genre d'application que j'irais chercher " "je l'utiliserais pas" "maintenant si elle est modifiée, oui."	"Plutôt sur la tablette que sur le smartphone"	"Je pense que je la téléchargerais parce qu'il y a le coté pratique."	"non parce que je vais perdre mon temps à regarder. Autant aller directement au magasin et si l'enseigne est présente dans la ville où j'habite plus ou moins." "Si c'est un gros catalogue et que j'ai besoin de fringues j'irais peut être une fois par semaine voir. Si j'ai besoin d'un jeans, je vais aller voir une fois sur la semaine mais je vais pas commencer à faire ça toutes mes soirées."	"Je ne sais pas si je l'utiliserai réellement franchement." "je téléchargerai après je sais pas si je l'utiliserai si souvent "	"Je pense que je vais aller sur des sites de vêtements pour chercher des styles vestimentaires et compagnie quand je suis dans le train"	"Oui"	"Dans l'état actuel non mais si elle était au point je la téléchargerais."	"ça donnerait envie d'investir dans une tablette."
Fréquence d'utilisation estimée		"Chaque fois qu'un nouveau catalogue sort, aux changements de saisons par exemple." " des périodes de fêtes" "je pars en vacances."	"Une ou deux fois par semaine peut-être pour faire la curieuse"	"une fois semaine pour toutes marques confondues."	"une fois par semaine"		"une fois par mois quand j'ai envie de faire du shopping"	"Je pense que je pourrais l'utiliser quasiment de manière quotidienne pour voir les nouveautés"	"Tous les 3mois plus ou moins à mon avis, si je fais des achats "	"une fois par semaine"	"peut être tous les 3 jours."		"selon les humeurs de temps en temps quand on a envie de dépenser ses sous, qu'on est un peu énérvé je vais sur l'application genre Showroomprive." " Une fois par mois plus ou moins "	"une fois tous les quinze jours pour le fun"
Indication	"écrire sur le catalogue qu'il y a moyen de voir le modèle en 3D ou qu'il y a une application qui existe pour voir ça"		"Un petit logo d'une tablette."	"une petite phrase choque genre «viens découvrir le reste de la collection sur notre application » ou « viens voir porté ce que ça donne mis en situation » "	"« teste ton look » " "une formule un peu accrocheuse qui te donne envie, « vois si ça te va»,une petite accroche."	"Logo ça va être difficile. Tablette je pense à Apple mais si ils mettent une pomme dessus ça va pas. Peut être une petite phrase du style "prenez votre tablette" et après mettre le logo de la tablette à côté des vêtements pour scanner."	"Un petit logo au bas d'une photo " "une petite loupe ou un petit lpad"	"un petit cigle qui me permettrait de savoir qu'il y a une application qui est liée. Un petit logo ou une toute petite indication." "soit un téléphone ou une tablette, un petit dessin avec une flèche ou, un petit smartphone ça pourrait être pas mal." "une flèche ou quelque chose qui montre plus ce qu'il faut faire pour pouvoir visualiser les informations sur le produit donc là j'ai eu un peu de mal à comprendre. "	"Un texte « voyez votre tenue portée sur un modèle en 360° en 3D » ça m'interpellerait certainement plus que ce que j'ai fait là au départ."	"Qu'il y ait un texte où il est noté « allez voir pour plus d'informations » ou une icône pour faire le scan comme les QR codes. " "un logo qui serait le même pour tous les catalogues dans ce style là maintenant le design, n'importe. Un truc petit assez visible."	"un petit « pour en savoir plus », une petite phrase, une petite flèche. Un petit visuel sympa." "tomber d'accord sur un visuel qui soit cohérent dans tous les catalogues pour signaler que c'est un catalogue enrichi. Un petit logo." "quelque chose avec un cigle wifi qui montre qu'il y a quelque chose sur internet ou par une application " "la petite phrase avec la petite flèche rien que ça je trouverais ça sympa"	"Un petit logo " "Peut être un peu doré ou argenté avec la robe en 3D tout simplement"	"un petit « plus d'informations sur l'application inteli"	"peut être devant ou derrière un petit logo qui te dit que tu peux utiliser une application." "Quelque chose de bien clair, pas trop sophistiqué."

ANNEXE 5 : Catalogue papier enrichi

Couverture avant



Encore plus de contenu !

Pour accéder à des contenus supplémentaires, il vous suffit de filmer les encadrés bleus du catalogue à l'aide de l'application **Crosspaper** disponible gratuitement en téléchargement.

DN
DUNEL PARIS

Un air de printemps avec cette veste à poches couleur corail qui peut être portée tant avec une tenue classique qu'avec une tenue décontractée. Vous serez séduit par sa coupe valorisante et son tissu de qualité.



Veste en coton et tweed à poches zippées

54,99 €

69,99 €



Chaussures en cuir à lacets
De confection italienne, ce modèle est très tendance et facile à porter.



43,99 €



Jean Roma coupe slim effet sculptant

Craquez pour ce jean à la coupe cintrée au très bon rapport qualité – prix.



DN
DUNEL PARIS

Portée avec un jean ou un costume cette chemise s'adapte à tous les styles. Sa coupe étudiée et son tissu de qualité rendent cette chemise confortable tout en étant un incontournable de la garde-robe de monsieur.



Chemise habillée à manches longues et rayures

39,99 €

71,99€



Chaussures derby en cuir

Fini brillant et lisse pour ces chaussures classiques 100% cuir.



45,99€



Pantalon slim fil à fil gris anthracite

Ce modèle garantit confort et style grâce à son tissu riche en coton avec une touche de stretch.



DN
DUNEL PARIS



ANNEXE 6 : Catalogue papier non enrichi

Couverture avant



Un air de printemps avec cette veste à poches couleur corail qui peut être portée tant avec une tenue classique qu'avec une tenue décontractée. Vous serez séduit par sa coupe valorisante et son tissu de qualité.

Veste en coton et tweed à poches zippées

54,99 €



Chaussures en cuir à lacets
De confection italienne, ce modèle est très tendance et facile à porter.

69,99€



Jean Roma coupe slim effet sculptant
Craquez pour ce jean à la coupe cintrée au très bon rapport qualité – prix.

43,99€



DN
DUNEL PARIS

Portée avec un jean ou un costume cette chemise s'adapte à tous les styles. Sa coupe étudiée et son tissu de qualité rendent cette chemise confortable tout en étant un incontournable de la garde-robe de monsieur.

Chemise habillée à manches longues et rayures

39,99 €



Chaussures derby en cuir

Fini brillant et lisse pour ces chaussures classiques 100% cuir.

71,99€



Pantalon slim fil à fil gris anthracite

Ce modèle garantit confort et style grâce à son tissu riche en coton avec une touche de stretch.

45,99€

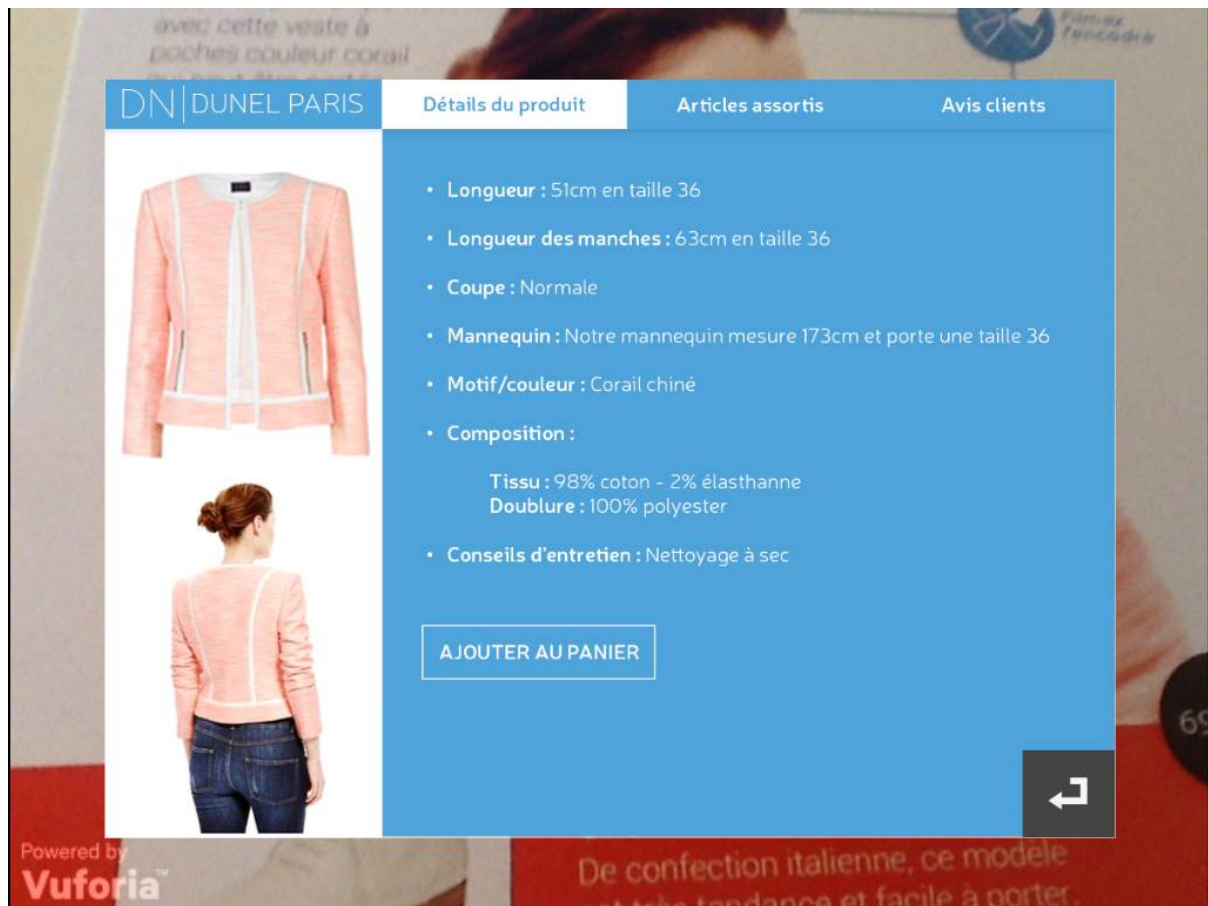


DN
DUNEL PARIS



ANNEXE 7 : Fiche produit informationnelle



Version femme



avec cette veste à
poches couleur corail

DN | DUNEL PARIS

Détails du produit Articles assortis Avis clients



- Longueur : 51cm en taille 36
- Longueur des manches : 63cm en taille 36
- Coupe : Normale
- Mannequin : Notre mannequin mesure 173cm et porte une taille 36
- Motif/couleur : Corail chiné
- Composition :
 - Tissu : 98% coton - 2% élasthanne
 - Doublure : 100% polyester
- Conseils d'entretien : Nettoyage à sec

AJOUTER AU PANIER

Powered by **Vuforia**

De confection italienne, ce modèle est très tendance et facile à porter.

avec cette veste à poches couleur corail



qui tant clas tenu Vous sa co et so qual

Powered by **Vuforia™**

Filmez l'encadré

DN | DUNEL PARIS

Détails du produit Articles assortis Avis clients

18,99€

43,99€

69,99€

26,99€

5,99€

Chaussures en cuir à lacets

Un air de printemps avec cette veste à poches couleur corail



qui p tant clas tenue Vous sa cou et son qualité

Powered by **Vuforia™**

Filmez l'encadré

DN | DUNEL PARIS

Détails du produit Articles assortis Avis clients

Note globale ★★★★★

Olivia de Bruxelles ★★★★★
20/04/2015
« Couleur sympa, produit conforme à la photo, matière plus fine qu'il n'y paraît mais reste agréable à porter. »

Alice de Lille ★★★★★
31/03/2015
« Très bel aspect, habille rapidement une tenue ! Attention, pour les personnes ayant de gros bras comme moi je conseille de prendre une taille au-dessus. »

est très tendance et facile à porter.

DN | DUNEL PARIS

Détails du produit Articles assortis Avis clients

- **Longueur** : 76cm en taille medium
- **Longueur des manches** : 65cm en taille medium
- **Coupe** : Classique
- **Mannequin** : Notre mannequin mesure 188cm et porte une taille medium
- **Motif/couleur** : Rayures bleues
- **Composition** :
Tissu : 60% coton - 40% polyester
- **Conseils d'entretien** : : Lavage en machine à 40°, ne pas mettre au sèche-linge

AJOUTER AU PANIER



Powered by
Vuforia™

Portée avec un jean ou un costume cette chemise s'adapte à

Flamant Fencadré

DN | DUNEL PARIS

Détails du produit Articles assortis Avis clients

8,99 €

17,99 €

19,99 €

71,99 €

45,99 €

Powered by **Vuforia**

Portée avec un jean ou un costume cette chemise s'adapte à

Flamant Fencadré

DN | DUNEL PARIS

Détails du produit Articles assortis Avis clients

Note globale ★★★★★

David de Paris ★★★★★
02/03/2015
« Chemise impeccable. Excellent, matière légère et agréable. »

Arnaud de Anvers ★★★★★
16/04/2015
« Bien. Une jolie chemise qui tombe bien »

Powered by **Vuforia**

ANNEXE 8 : Questionnaire catalogue enrichi

Donner le catalogue, laisser la tablette à portée de main et laisser l'individu regarder.

Ensuite, poser la première question et remplir la réponse directement dans le questionnaire

Motivation au téléchargement

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Si on n'avait pas été dans le cadre d'une étude, est-ce que vous auriez pris votre tablette ou smartphone pour consulter l'enrichissement ?

Puis donner la tablette au répondant pour qu'il expérimente le catalogue enrichi et ensuite lui mettre la page internet avec le questionnaire.

Utilité perçue

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Utiliser ce catalogue permettra au consommateur de trouver le vêtement qu'il souhaite.

Utiliser ce catalogue aide le consommateur à trouver son vêtement plus facilement.

Utiliser ce catalogue améliore la capacité du consommateur à trouver un vêtement.

Il semble facile de trouver ce qu'on veut grâce à ce catalogue.

Utiliser ce catalogue améliore la qualité des consultations du consommateur.

Utiliser ce catalogue rend le shopping plus facile.

Utiliser ce catalogue augmente l'efficacité du consommateur lors de son shopping.

Facilité d'utilisation perçue

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Apprendre à utiliser ce catalogue serait facile pour moi.

Je trouverais facile de faire en sorte que ce catalogue fasse ce que je veux.

Mon interaction avec ce catalogue serait claire et compréhensible.

Je trouverais ce catalogue flexible dans ses interactions avec moi.

Ce serait facile pour moi de devenir compétent dans l'utilisation de ce catalogue.

Je trouve ce catalogue facile à utiliser.

Valeur hédonique et utilitaire

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Ce catalogue est :

Pratique

Amusant

Efficace

Passionnant

Fonctionnel

Palpitant

Intentions comportementales

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Intentions de réutiliser l'application

Si je suis confronté à un catalogue enrichi, il est probable que j'utilise cette application.

Je parlerai positivement de cette application à mes amis.

Intentions de bouche à oreille

Je parlerai en bien de ce type de catalogue à mon entourage

Je recommanderai ce type de catalogue à ceux qui me demanderont conseil

Intentions de visiter l'enseigne

Si l'enseigne Dunel Paris s'installe près de chez moi, je la visiterai probablement.

Intentions d'achat

Dunel Paris est une enseigne que j'envisagerais si je devais acheter des vêtements.

La probabilité que j'effectue un achat après l'utilisation de cette application est très grande.

Attitude envers le catalogue

échelle sémantique différentielle

Pouvez-vous nous donner votre avis concernant le catalogue?

Favorable • • • • • Défavorable

Négatif • • • • • Positif

J'aime beaucoup • • • • • Je n'aime pas beaucoup

Playfulness

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Plaisir

J'ai apprécié l'expérience pour elle-même et pas juste pour ce que je pourrai acheter.

J'utiliserai ce catalogue juste pour le plaisir.

Escapisme

L'utilisation de ce catalogue m'a fait oublier mon environnement immédiat.

Consulter un catalogue me permet de m'évader.

J'étais si impliqué(e) dans cette expérience que j'ai oublié tout le reste.

Immersion

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Ce catalogue a créé un nouveau monde qui a brutalement disparu à la fin de l'utilisation.

L'utilisation de ce catalogue pour consulter les produits m'a fait oublier mon environnement immédiat.

Ce catalogue m'a par moment fait perdre conscience de ce qui m'entourait.

Après cette expérience sur ce catalogue, j'avais l'impression de revenir au "monde réel " après un voyage.

Pendant la consultation du catalogue, mon esprit était totalement dans le catalogue

Lors de la consultation du catalogue, ce qui se passait après ne comptait plus

Valeur d'expérience

Eveil

Lors de la consultation de ce catalogue, vous vous sentez

Stimulé	•	•	•	•	•	Détendu
Calme	•	•	•	•	•	Excité
Frénétique	•	•	•	•	•	Atone
Non éveillé	•	•	•	•	•	Eveillé

Challenge

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Utiliser le catalogue est pour moi un défi

Utiliser le catalogue me stimule à être au meilleur de mes capacités

Utiliser le catalogue fournit un bon test de mes compétences

Je trouve que l'utilisation du catalogue repousse mes limites

A quel point le catalogue vous défie comparé à d'autres activités que vous faites sur tablette?

A quel point ce catalogue vous défie-t-il en comparaison avec le sport ou jeu dans lequel vous êtes le meilleur ?

Contrôle

Lors de la consultation de ce catalogue, vous vous sentez

controlant	•	•	•	•	•	contrôlé
influencé	•	•	•	•	•	influent
dominant	•	•	•	•	•	soumis
guidé	•	•	•	•	•	autonome

Expérience

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

J'utilise ce type de catalogue avec un but précis

J'utilise ce type de catalogue pour l'amusement

J'utilise ce type de catalogue pour le travail

J'utilise ce type de catalogue juste pour le plaisir

Qualité et quantité

Lors de l'utilisation de l'application, combien d'onglets avez-vous parcourus?

1

2

3

+ de 3

Quels étaient ces onglets? (Possibilité d'en cocher plusieurs)

Détails du produit

Articles assortis

Avis clients

Vidéo

Implication dans les vêtements

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Les vêtements, c'est une chose qui compte vraiment pour moi.

J'aime particulièrement parler des vêtements.

Je me sens particulièrement attirée par les vêtements.

On peut dire que les vêtements, c'est un domaine qui m'intéresse.

Les vêtements, c'est une chose à laquelle j'accorde une importance particulière.

Le seul fait de me renseigner à propos des vêtements est un plaisir.

Familiarité par rapport à la tablette

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

En général, je me considère très familier(ère) avec la tablette

D'une manière générale, je me considère très informé(e) sur la tablette

La tablette représente pour moi un domaine que je connais très bien

Socio-démographique

Innovativité

Si j'entends parler d'une nouvelle technologie je cherche à l'expérimenter.

Parmi mes amis, je suis généralement le premier à explorer les nouvelles technologies.

J'aime expérimenter les nouvelles technologies.

En général, je suis hésitant à expérimenter les nouvelles technologies.

Genre

Féminin

Masculin

Age

question ouverte

Quel âge avez-vous ?

ANNEXE 9 : Questionnaire catalogue papier

Utilité perçue

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Utiliser ce catalogue permettra au consommateur de trouver le vêtement qu'il souhaite.

Utiliser ce catalogue aide le consommateur à trouver son vêtement plus facilement.

Utiliser ce catalogue améliore la capacité du consommateur à trouver un vêtement.

Il semble facile de trouver ce qu'on veut grâce à ce catalogue.

Utiliser ce catalogue améliore la qualité des consultations du consommateur.

Utiliser ce catalogue rend le shopping plus facile.

Utiliser ce catalogue augmente l'efficacité du consommateur lors de son shopping.

Facilité d'utilisation perçue

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Apprendre à utiliser ce catalogue serait facile pour moi.

Je trouverais facile de faire en sorte que ce catalogue fasse ce que je veux.

Mon interaction avec ce catalogue serait claire et compréhensible.

Je trouverais ce catalogue flexible dans ses interactions avec moi.

Ce serait facile pour moi de devenir compétent dans l'utilisation de ce catalogue.

Je trouve ce catalogue facile à utiliser.

Valeur hédonique et utilitaire

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Ce catalogue est :

Pratique

Amusant

Efficace

Passionnant

Fonctionnel

Palpitant

Attitude envers le catalogue

échelle sémantique différentielle

Pouvez-vous nous donner votre avis concernant le catalogue?

Favorable	•	•	•	•	•	Défavorable
Négatif	•	•	•	•	•	Positif
J'aime beaucoup	•	•	•	•	•	Je n'aime pas beaucoup

Playfulness

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Plaisir

J'ai apprécié l'expérience pour elle-même et pas juste pour ce que je pourrai acheter.

J'utiliserai ce catalogue juste pour le plaisir.

Escapisme

L'utilisation de ce catalogue m'a fait oublier mon environnement immédiat.

Consulter un catalogue me permet de m'évader.

J'étais si impliqué(e) dans cette expérience que j'ai oublié tout le reste.

Immersion

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Ce catalogue a créé un nouveau monde qui a brutalement disparu à la fin de l'utilisation.

L'utilisation de ce catalogue pour consulter les produits m'a fait oublier mon environnement immédiat.

Ce catalogue m'a par moment fait perdre conscience de ce qui m'entourait.

Après cette expérience sur ce catalogue, j'avais l'impression de revenir au "monde réel " après un voyage.

Pendant la consultation du catalogue, mon esprit était totalement dans le catalogue

Lors de la consultation du catalogue, ce qui se passait après ne comptait plus

Valeur d'expérience

Eveil

Lors de la consultation de ce catalogue, vous vous sentez

Stimulé	•	•	•	•	•	Détendu
Calme	•	•	•	•	•	Excité
Frénétique	•	•	•	•	•	Atone
Non éveillé	•	•	•	•	•	Eveillé

Challenge

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Utiliser le catalogue est pour moi un défi

Utiliser le catalogue me stimule à être au meilleur de mes capacités

Utiliser le catalogue fournit un bon test de mes compétences

Je trouve que l'utilisation du catalogue repousse mes limites

A quel point le catalogue vous défie comparé à d'autres activités que vous faites sur tablette?

A quel point ce catalogue vous défie-t-il en comparaison avec le sport ou jeu dans lequel vous êtes le meilleur ?

Contrôle

Lors de la consultation de ce catalogue, vous vous sentez

controlant	•	•	•	•	•	contrôlé
influencé	•	•	•	•	•	influent
dominant	•	•	•	•	•	soumis
guidé	•	•	•	•	•	autonome

Expérience

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

J'utilise ce type de catalogue avec un but précis

J'utilise ce type de catalogue pour l'amusement

J'utilise ce type de catalogue pour le travail

J'utilise ce type de catalogue juste pour le plaisir

Implication dans les vêtements

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

Les vêtements, c'est une chose qui compte vraiment pour moi.

J'aime particulièrement parler des vêtements.

Je me sens particulièrement attirée par les vêtements.

On peut dire que les vêtements, c'est un domaine qui m'intéresse.

Les vêtements, c'est une chose à laquelle j'accorde une importance particulière.

Le seul fait de me renseigner à propos des vêtements est un plaisir.

Familiarité par rapport à la tablette

Likert en 5 points : Tout à fait en désaccord; Plutôt en désaccord; Ni d'accord ni en désaccord; Plutôt d'accord; Tout à fait d'accord

En général, je me considère très familier(ère) avec la tablette

D'une manière générale, je me considère très informé(e) sur la tablette

La tablette représente pour moi un domaine que je connais très bien

Socio-démographique

Innovativité

Si j'entends parler d'une nouvelle technologie je cherche à l'expérimenter.

Parmi mes amis, je suis généralement le premier à explorer les nouvelles technologies.

J'aime expérimenter les nouvelles technologies.

En général, je suis hésitant à expérimenter les nouvelles technologies.

Genre

Féminin

Masculin

Age

question ouverte

Quel âge avez-vous ?

ANNEXE 10 : Tableau de correspondance

	H1A	H1B	H2A	H2B	H3A	H3B	H3C	H3D	H3E	H4A	H4B	H5A	H5B	Equivalence
Facilité d'utilisation	X	X		X										
Utilité perçue			X	X										
Valeur hédonique et utilitaire								X						
Intentions comportementales								X	X	X		X	X	
Attitude envers le catalogue				X					X	X	X			
Playfulness						X	X							
Immersion					X									
Valeur d'expérience					X				X					
Qualité et quantité d'enrichissements									X					
Implication dans les vêtements														X
Innovativité														X
Familiarité par rapport à la tablette														X
Intention d'installer l'application a priori											X			

ANNEXE 11 : Tableau des échelles de mesure adaptées

Construit	Dimensions	Items
Echelle de mesure de la facilité d'utilisation et de l'utilité perçue de Davis (1989).		
Utilité perçue		Utiliser ce catalogue permet au consommateur de trouver le vêtement qu'il souhaite
		Utiliser ce catalogue aide le consommateur à trouver son vêtement plus facilement
		Utiliser ce catalogue améliore la capacité du consommateur à trouver un vêtement
		Il semble facile de trouver ce qu'on veut grâce à ce catalogue
		Utiliser ce catalogue améliore la qualité des consultations du consommateur
		Utiliser ce catalogue rend le shopping plus facile
		Utiliser ce catalogue augmente l'efficacité du consommateur lors de son shopping
Facilité d'utilisation		Apprendre à utiliser ce catalogue est facile pour moi
		Je trouve facile de faire en sorte que ce catalogue fasse ce que je veux
		Mon interaction avec ce catalogue est claire et compréhensible
		Je trouve ce catalogue flexible dans ses interactions avec moi
		C'est facile pour moi de devenir compétent dans l'utilisation de ce catalogue
		Je trouve ce catalogue facile à utiliser
Echelle de mesure des intentions comportementales.		
Intentions comportementales	intentions de réutiliser l'application	Si je suis confronté à un catalogue enrichi, il est probable que j'utilise cette application
	Intentions de bouche à oreille	Je parle positivement de cette application à mes amis
		Je recommande ce type de catalogue à ceux qui me

		demandent conseil
		Je parle en bien de ce type de catalogue à mon entourage
	intentions de visiter l'enseigne	Si l'enseigne Dunel Paris s'installe près de chez moi, je la visiterai probablement
	intentions d'achat	Dunel Paris est une enseigne que j'envisage si je dois acheter des vêtements
Echelle de mesure de la valeur expérientielle de Mathwick, Malhotra et Rigdon (2001)		
Playfulness	Evasion	L'utilisation de ce catalogue me fait oublier mon environnement immédiat
		Consulter un catalogue me permet de m'évader
		J'étais si impliqué(e) dans cette expérience que j'ai oublié tout le reste
	Plaisir intrinsèque	J'apprécie l'expérience pour elle-même et pas juste pour ce que je pourrais acheter
		J'utilise ce catalogue juste pour le plaisir
Echelle de mesure de l'immersion de Fornerino, Helme-Guizon et Gotteland (2008).		
Immersion		Ce catalogue crée un nouveau monde qui disparaît brutalement à la fin de l'utilisation
		L'utilisation de ce catalogue pour consulter les produits me fait oublier mon environnement immédiat
		Ce catalogue me fait par moment perdre conscience de ce qui m'entoure
		Après cette expérience sur ce catalogue, j'ai l'impression de revenir au "monde réel" après un voyage
		Pendant la consultation du catalogue, mon esprit est totalement dans le catalogue
		Lors de la consultation du catalogue, ce qui se passe après ne compte plus
Echelle de mesure de compelling experience de Novak et al. (2000).		

Compelling experience	Challenge	Utiliser ce catalogue est un défi pour moi
		Utiliser ce catalogue me pousse à donner le meilleur de moi-même
		Utiliser ce catalogue est un bon test de mes compétences
		Je trouve qu'utiliser ce catalogue est un moyen de pousser mes capacités jusqu'à leurs limites
		Ce catalogue me challenge en comparaison à d'autres activités auxquelles je suis le meilleur
		Ce catalogue me met au défi en comparaison à d'autres activités que je fais
		Ce catalogue est plus difficile que des activités que j'ai l'habitude de faire
	Compétence	Je suis extrêmement qualifié pour utiliser ce catalogue
		Je considère que j'ai suffisamment de compétences pour bien utiliser ce catalogue
		Je m'y connais un peu plus que les autres en ce qui concerne l'utilisation ce type de catalogue
		J'ai plus de compétences pour utiliser ce catalogue que pour faire d'autres choses
		Je sais comment visualiser un produit de la manière dont je le souhaite avec ce catalogue
		J'ai plus de compétences pour utiliser ce catalogue que pour faire d'autres jeux
		J'ai plus de compétences pour utiliser ce catalogue que d'autres outils de personnalisation
	Expérience	J'utilise ce type de catalogue avec un but précis
		J'utilise ce type de catalogue pour l'amusement
		J'utilise ce type de catalogue pour le travail
		J'utilise ce type de catalogue juste pour le plaisir
Echelle de mesure de l'implication de Strazziéri et Hajdukowicz-Brisson (1995).		

Implication		Les vêtements, c'est une chose qui compte vraiment pour moi.
		J'aime particulièrement parler des vêtements
		Je me sens particulièrement attiré(e) par les vêtements
		On peut dire que les vêtements, c'est un domaine qui m'intéresse
		Les vêtements, c'est une chose à laquelle j'accorde une importance particulière
		Le seul fait de me renseigner à propos des vêtements est un plaisir.
Echelle de mesure de la familiarité de D'Astous et Gargouri (2001).		
Familiarité		En général, je me considère très familier(ère) avec la tablette
		D'une manière générale, je me considère très informé(e) sur la tablette
		La tablette représente pour moi un domaine que je connais très bien
Innovativité		Si j'entends parler d'une nouvelle technologie je cherche à l'expérimenter.
		Parmi mes amis, je suis généralement le premier à explorer les nouvelles technologies
		J'aime expérimenter les nouvelles technologies
		En général, je suis hésitant à expérimenter les nouvelles technologies

ANNEXE 12 : Analyse de fiabilité des échelles

Utilité perçue

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,901	7

Immersion

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,892	6

Facilité d'utilisation perçue

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,910	6

Valeur utilitaire catalogue

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,789	3

Intentions comportementales

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,895	7

Valeur hédonique catalogue

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,810	3

Attitude

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,858	3

Compelling experience – éveil

Items 1,2,3,4

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,556	4

Playfulness

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,802	5

Items 1,3,4

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,573	3

Compelling experience – challenge

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,950	7

Compelling experience – contrôle

Items 1,2,3,4

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,606	4

Items 1,2,3

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,774	3

Compelling experience – compétence

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,808	7

Compelling experience – expérience

Items 1,2,3,4

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,469	4

Items 2,3,4

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,591	3

Valeur utilitaire application

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,916	3

Valeur hédonique application

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,883	3

Implication dans les vêtements

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,958	6

Familiarité avec la tablette

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,945	3

Innovativité

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,814	4

ANNEXE 13 : Equivalence des groupes

L'âge

Comparaison de moyennes : Age

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	32,50	11,808	1,867	28,72	36,28	22	70
2	40	32,70	10,031	1,586	29,49	35,91	19	60
3	40	32,48	11,745	1,857	28,72	36,23	19	63
Total	120	32,56	11,131	1,016	30,55	34,57	19	70

Test d'homogénéité des variances : Age

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
,291	2	117	,748

ANOVA à 1 facteur : Age

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,217	2	,608	,005	,995
Intra-groupes	14742,375	117	126,003		
Total	14743,592	119			

Le genre

Comparaison de moyennes : Genre

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	,48	,506	,080	,31	,64	0	1
2	40	,45	,504	,080	,29	,61	0	1
3	40	,48	,506	,080	,31	,64	0	1
Total	120	,47	,501	,046	,38	,56	0	1

Test d'homogénéité des variances : Genre

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
,147	2	117	,863

ANOVA à 1 facteur : Genre

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,017	2	,008	,033	,968
Intra-groupes	29,850	117	,255		
Total	29,867	119			

L'innovativité

Comparaison de moyennes : Innovativité

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	3,2063	,92315	,14596	2,9110	3,5015	1,50	4,75
2	40	3,2875	,97821	,15467	2,9747	3,6003	1,25	5,00
3	40	3,2250	,94360	,14920	2,9232	3,5268	1,00	5,00
Total	120	3,2396	,94123	,08592	3,0694	3,4097	1,00	5,00

Test d'homogénéité des variances : Innovativité

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
,181	2	117	,835

ANOVA à 1 facteur : Innovativité

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,145	2	,072	,080	,923
Intra-groupes	105,280	117	,900		
Total	105,424	119			

La familiarité par rapport à la tablette

Comparaison de moyennes : Familiarité par rapport à la tablette

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	3,5833	1,00355	,15868	3,2624	3,9043	1,00	5,00
2	40	3,5833	1,17851	,18634	3,2064	3,9602	1,00	5,00
3	40	3,3750	1,08128	,17096	3,0292	3,7208	1,00	5,00
Total	120	3,5139	1,08542	,09909	3,3177	3,7101	1,00	5,00

Test d'homogénéité des variances : Familiarité par rapport à la tablette

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
,467	2	117	,628

ANOVA à 1 facteur : Familiarité par rapport à la tablette

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,157	2	,579	,487	,616
Intra-groupes	139,042	117	1,188		
Total	140,199	119			

L'implication dans les vêtements

Comparaison de moyennes : Implication dans les vêtements

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	3,3417	1,00989	,15968	3,0187	3,6646	1,17	5,00
2	40	3,0625	1,25331	,19817	2,6617	3,4633	1,00	5,00
3	40	3,3000	1,17318	,18550	2,9248	3,6752	1,00	5,00
Total	120	3,2347	1,14689	,10470	3,0274	3,4420	1,00	5,00

Test d'homogénéité des variances : Implication dans les vêtements

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
1,346	2	117	,264

ANOVA à 1 facteur : Implication dans les vêtements

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,814	2	,907	,686	,506
Intra-groupes	154,713	117	1,322		
Total	156,528	119			

ANNEXE 14 : Analyses hypothèses H1A et H1B

Comparaison de moyennes: Facilité d'utilisation perçue

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	3,7000	,69101	,10926	3,4790	3,9210	1,67	5,00
2	37	3,8423	,77772	,12786	3,5830	4,1016	1,50	5,00
3	30	4,0389	,68604	,12525	3,7827	4,2951	2,50	5,00
Total	107	3,8442	,72694	,07028	3,7049	3,9836	1,50	5,00

Test d'homogénéité des variances: Facilité d'utilisation perçue

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
,363	2	104	,697

ANNEXE 15 : Analyses hypothèses H2A et H2B

H2A

Comparaison de moyennes: Utilité perçue

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
					1	40		
2	37	3,5097	,83404	,13712	3,2316	3,7877	1,71	5,00
3	30	3,7048	,65404	,11941	3,4605	3,9490	2,00	4,71
Total	107	3,4526	,78773	,07615	3,3016	3,6036	1,00	5,00

Test d'homogénéité des variances: Utilité perçue

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
1,176	2	104	,313

H2B

R-deux ajusté: Facilité d'utilisation et utilité perçue

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,451 ^a	,203	,188	,76354

ANNEXE 16 : Analyses hypothèse H3A

H3A1

Comparaison de moyennes : Immersion

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	2,3708	,85858	,13575	2,0962	2,6454	1,00	3,83
2	37	2,2523	,79507	,13071	1,9872	2,5173	1,00	4,17
3	30	2,6333	,80990	,14787	2,3309	2,9358	1,00	4,00
Total	107	2,4034	,82988	,08023	2,2444	2,5625	1,00	4,17

Test d'homogénéité des variances : Immersion

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
,622	2	104	,539

Test post hoc : Immersion

(I) GROUPE	(J) GROUPE	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
1	2	,11858	,18784	1,000	-,3385	,5756
	3	-,26250	,19889	,569	-,7465	,2215
2	1	-,11858	,18784	1,000	-,5756	,3385
	3	-,38108	,20232	,187	-,8734	,1112
3	1	,26250	,19889	,569	-,2215	,7465
	2	,38108	,20232	,187	-,1112	,8734

H3A2

Comparaison de moyennes : Compelling experience : Dimension éveil

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	3,0000	,63155	,09986	2,7980	3,2020	1,67	5,00
2	37	2,9820	,78546	,12913	2,7201	3,2439	1,00	4,67
3	30	3,4111	,60447	,11036	3,1854	3,6368	2,67	4,67
Total	107	3,1090	,70156	,06782	2,9746	3,2435	1,00	5,00

Test d'homogénéité des variances : Compelling experience : Dimension éveil

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
,971	2	104	,382

H3A3

Comparaison de moyennes : Compelling experience : Dimension challenge

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	1,9821	,86455	,13670	1,7056	2,2586	1,00	4,14
2	37	2,0347	,93581	,15385	1,7227	2,3468	1,00	4,00
3	30	2,1571	,75439	,13773	1,8754	2,4388	1,00	3,43
Total	107	2,0494	,85627	,08278	1,8853	2,2135	1,00	4,14

Test d'homogénéité des variances : Compelling experience : Dimension challenge

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
1,839	2	104	,164

Test post hoc : Compelling experience : Dimension challenge

(I) GROUPE	(J) GROUPE	Différence de moyennes (I- J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
1	2	-,05261	,19650	1,000	-,5307	,4255
	3	-,17500	,20806	1,000	-,6813	,3313
2	1	,05261	,19650	1,000	-,4255	,5307
	3	-,12239	,21165	1,000	-,6374	,3926
3	1	,17500	,20806	1,000	-,3313	,6813
	2	,12239	,21165	1,000	-,3926	,6374

H3A4

Comparasion de moyennes : Compelling experience : Dimension contrôle

	N	Moyenne	Ecart- type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	3,1250	,71087	,11240	2,8977	3,3523	1,00	4,33
2	37	3,1171	1,05473	,17340	2,7655	3,4688	1,00	5,00
3	30	3,4000	,81368	,14856	3,0962	3,7038	2,00	5,00
Total	107	3,1994	,87219	,08432	3,0322	3,3665	1,00	5,00

Test d'homogénéité des variances : Compelling experience : Dimension contrôle

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
3,338	2	104	,039

H3A5

Comparaison de moyennes : Compelling experience : Dimension compétence

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	3,0750	,69685	,11018	2,8521	3,2979	1,43	4,86
2	37	3,1158	,74903	,12314	2,8661	3,3656	1,00	5,00
3	30	3,1905	,74970	,13688	2,9105	3,4704	1,57	4,71
Total	107	3,1215	,72467	,07006	2,9826	3,2604	1,00	5,00

Test d'homogénéité des variances : Compelling experience : Dimension compétence

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
,330	2	104	,719

Test post hoc : Compelling experience : Dimension compétence

(I) GROUPE	(J) GROUPE	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
1	2	-,04083	,16653	1,000	-,4460	,3644
	3	-,11548	,17633	1,000	-,5446	,3136
2	1	,04083	,16653	1,000	-,3644	,4460
	3	-,07465	,17937	1,000	-,5111	,3618
3	1	,11548	,17633	1,000	-,3136	,5446
	2	,07465	,17937	1,000	-,3618	,5111

H3A6

Comparaison de moyennes : Compelling experience : Dimension experience

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	2,6333	,87641	,13857	2,3530	2,9136	1,00	4,00
2	37	2,7027	,93222	,15326	2,3919	3,0135	1,00	4,33
3	30	3,0222	,75269	,13742	2,7412	3,3033	1,00	4,67
Total	107	2,7664	,87141	,08424	2,5993	2,9334	1,00	4,67

Test d'homogénéité des variances : Compelling experience : Dimension experience

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
1,083	2	104	,342

Test post hoc : Compelling experience : Dimension experience

(I) GROUPE	(J) GROUPE	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
1	2	-,06937	,19712	1,000	-,5490	,4103
	3	-,38889	,20872	,196	-,8968	,1190
2	1	,06937	,19712	1,000	-,4103	,5490
	3	-,31952	,21232	,406	-,8362	,1971
3	1	,38889	,20872	,196	-,1190	,8968
	2	,31952	,21232	,406	-,1971	,8362

ANNEXE 17 : Analyses hypothèses H3B, H3C et H3D

Comparaison de moyennes : Playfulness

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	2,9800	,78942	,12482	2,7275	3,2325	1,40	4,20
2	37	2,8649	,86030	,14143	2,5780	3,1517	1,00	5,00
3	30	3,2333	,72982	,13325	2,9608	3,5059	2,00	4,40
Total	107	3,0112	,80509	,07783	2,8569	3,1655	1,00	5,00

Test d'homogénéité des variances : Playfulness

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
,062	2	104	,940

Post hoc : Playfulness

(I) GROUPE	(J) GROUPE	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
1	2	,11514	,18225	1,000	-,3283	,5586
	3	-,25333	,19298	,576	-,7229	,2162
2	1	-,11514	,18225	1,000	-,5586	,3283
	3	-,36847	,19630	,190	-,8461	,1092
3	1	,25333	,19298	,576	-,2162	,7229
	2	,36847	,19630	,190	-,1092	,8461

H3D

R-deux ajusté : H3D

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,588 ^a	,346	,326	,67039

ANNEXE 18 : Analyses hypothèse H3E

- H3E3: La qualité et la quantité d'enrichissements reçus influencent l'expérience (dimension challenge).

Coefficients : H3E3

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	3,183	1,628		1,955	,055
QUANTITE	-,045	,211	-,053	-,213	,832
ENR1: détails produit	-,840	,515	-,234	-1,631	,108
ENR2: articles assortis	-,245	,296	-,125	-,825	,412
ENR3: avis clients	,507	,373	,289	1,359	,179
ENR4: vidéo	-,295	,258	-,173	-1,145	,257

L'analyse des coefficients nous apprend que ni la qualité, ni la quantité d'enrichissements ne sont significatifs au niveau de la dimension challenge.

L'hypothèse H3E3 est donc rejetée.

- H3E4: La qualité et la quantité d'enrichissements reçus influencent l'expérience (dimension contrôle).

Coefficients: H3E4

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	4,312	1,829		2,357	,022
QUANTITE	,019	,237	,020	,081	,936
ENR1: détails produit	-,697	,578	-,174	-1,205	,233
ENR2: articles assortis	,328	,333	,150	,984	,329
ENR3: avis clients	-,237	,419	-,121	-,566	,573
ENR4: vidéo	-,304	,290	-,159	-1,048	,299

L'analyse des coefficients nous apprend que ni la qualité, ni la quantité d'enrichissements ne sont significatifs au niveau de la dimension contrôle.¹

L'hypothèse H3E4 est donc rejetée.

- H3E5: La qualité et la quantité d'enrichissements reçus influencent l'expérience (dimension compétence).

Coefficients: H3E5

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	,464	1,430		,324	,747
QUANTITE	,372	,185	,507	2,011	,049
1 ENR1: détails produit	,459	,452	,147	1,016	,314
ENR2: articles assortis	,090	,260	,053	,348	,729
ENR3: avis clients	,520	,328	,340	1,586	,118
ENR4: vidéo	,164	,227	,111	,725	,471

L'analyse des coefficients nous indique que la qualité des enrichissements reçus n'est pas significative (ENR1 = 0,31 > 0,05, ENR2 = 0,73 > 0,05, ENR3 = 0,96 > 0,19, ENR4 = 0,47). Cependant, la quantité d'enrichissements reçus est elle significative (0,049 < 0,05). La qualité n'est donc pas une variable explicative de la compétence lors de la consultation du catalogue. Par contre la quantité semble l'être. Une régression simple entre la quantité et la dimension compétence nous apprend que celle ci n'est finalement pas significative.

L'hypothèse H3E5 est donc rejetée.

¹ Annexe 19: Analyses hypothèse H3E

- H3E6: La qualité et la quantité d'enrichissements reçus influencent l'expérience (dimension expérience).

Coefficients: H3E6

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,177	1,655		,711	,480
QUANTITE	,202	,214	,237	,944	,349
1 ENR1: détails produit	,819	,523	,226	1,566	,123
ENR2: articles assortis	,119	,301	,060	,396	,694
ENR3: avis clients	,186	,379	,105	,490	,626
ENR4: vidéo	-,136	,262	-,079	-,520	,605

L'analyse des coefficients nous apprend que ni la qualité, ni la quantité d'enrichissements ne sont significatifs au niveau de la dimension contrôle.²

L'hypothèse H3E6 est donc rejetée.

- H3E7: La qualité et la quantité d'enrichissements reçus influencent les intentions comportementales.

Coefficients: H3E7

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	4,202	1,534		2,739	,008
QUANTITE	,101	,198	,126	,510	,612
1 ENR1: détails produit	-,736	,485	-,215	-1,517	,134
ENR2: articles assortis	-,321	,279	-,173	-1,150	,255
ENR3: avis clients	,399	,352	,238	1,135	,261
ENR4: vidéo	-,302	,243	-,185	-1,241	,219

Cette analyse des coefficients nous apprend que la qualité (ENR1 = 0,13 > 0,05, ENR2 = 0,25 > 0,05, ENR3 = 0,26 > 0,05, ENR4 = 0,22 > 0,05) et la quantité (0,61 > 0,05) d'enrichissements reçus ne sont pas significatifs. La qualité et la quantité d'enrichissements

² Annexe 19: Analyses hypothèse H3E

reçus ne sont donc pas des variables explicatives des intentions comportementales envers le catalogue.

L'hypothèse H3E7 est donc rejetée.

ANNEXE 19 : Analyses hypothèses H4A et H4B

H4A

R-deux ajusté : H4A

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,672 ^a	,452	,443	,60916

H4B

R-deux ajusté : H4B

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,346 ^a	,120	,106	,84496

ANNEXE 20 : Analyses hypothèse H5A

Comparaison de moyennes : Intentions comportementales

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
2	37	3,2741	,89619	,14733	2,9753	3,5729	1,57	5,00
3	30	3,5619	,68761	,12554	3,3051	3,8187	2,57	5,00
Total	67	3,4030	,81647	,09975	3,2038	3,6021	1,57	5,00

Test d'homogénéité des variances : Intentions comportementales

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
,987	1	65	,324

Comparaison de moyennes : Intentions comportementales séparées

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
INTENTIONS_2	37	3,4865	1,00337	,16495	3,1519	3,8210	1,00	5,00
REUTILISER_3	30	3,6500	,86253	,15748	3,3279	3,9721	1,00	5,00
APPLI Total	67	3,5597	,93955	,11478	3,3305	3,7889	1,00	5,00
INTENTIONS_2	37	3,6081	,95841	,15756	3,2886	3,9277	1,50	5,00
BAO_3	30	3,6833	,78216	,14280	3,3913	3,9754	2,00	5,00
BAO Total	67	3,6418	,87821	,10729	3,4276	3,8560	1,50	5,00
INTENTIONS_2	37	2,8243	1,07507	,17674	2,4659	3,1828	1,00	5,00
ACHAT_3	30	3,3667	,86037	,15708	3,0454	3,6879	1,50	5,00
ACHAT Total	67	3,0672	1,01465	,12396	2,8197	3,3147	1,00	5,00
INTENTIONS_2	37	3,08	1,115	,183	2,71	3,45	1	5
VISITE_3	30	3,53	,937	,171	3,18	3,88	2	5
VISITE Total	67	3,28	1,056	,129	3,03	3,54	1	5

ANOVA à 1 facteur : Intentions comportementales séparées

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
INTENTIONS_R	Inter-groupes	,443	1	,443	,498	,483
EUTILISER_AP	Intra-groupes	57,818	65	,890		
PLI	Total	58,261	66			
INTENTIONS_B	Inter-groupes	,094	1	,094	,120	,730
AO	Intra-groupes	50,809	65	,782		
	Total	50,903	66			
INTENTIONS_	Inter-groupes	4,873	1	4,873	5,022	,028
ACHAT	Intra-groupes	63,075	65	,970		
	Total	67,948	66			
INTENTIONS_	Inter-groupes	3,389	1	3,389	3,136	,081
VISITE	Intra-groupes	70,223	65	1,080		
	Total	73,612	66			

ANNEXE 21 : Analyses complémentaires

I. La valeur utilitaire du catalogue explique les intentions comportementales.

En regardant les coefficients, on peut observer que l'hypothèse est vérifiée. En effet, 0,00 est inférieur à 0,05. Grâce au R^2 , on peut dire que 19% des intentions comportementales sont expliquées par la valeur utilitaire du catalogue.

Coefficients : analyse complémentaire I

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,446	,490		2,950	,004
VALEUR_UTILITAIRE_CATALOGUE	,513	,126	,450	4,059	,000

R-deux ajusté : analyse complémentaire I

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,450 ^a	,202	,190	,73485

II. L'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue expliquent la valeur utilitaire

Cette hypothèse peut être acceptée car la significativité pour la facilité d'utilisation et l'utilité sont de $0,00 < 0,05$. R^2 nous apprend que 40,2% de la valeur utilitaire peut être expliqué par l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue.

Coefficients : analyse complémentaire II

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,262	,304		4,154	,000
FACILITE_UTILISATION	,346	,087	,354	3,986	,000
UTILITE_PERCUE	,343	,080	,380	4,289	,000

R-deux ajusté : analyse complémentaire II

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,642 ^a	,413	,402	,54964

III. La valeur hédonique du catalogue est plus importante dans le groupe 3 par rapport aux groupes 1 et 2.

Les groupes 1 et 2 ont une moyenne équivalente tandis que le groupe 3 à une moyenne qui est supérieure. Un test ANOVA nous apprend que cette différence n'est pas significative. Cela peut être du à la faible taille de notre échantillon.

Comparaison de moyennes : analyse complémentaire III

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	2,6917	,63330	,10013	2,4891	2,8942	1,67	4,00
2	37	2,7117	,82088	,13495	2,4380	2,9854	1,33	4,67
3	30	3,0333	,75481	,13781	2,7515	3,3152	1,33	4,33
Total	107	2,7944	,74486	,07201	2,6516	2,9372	1,33	4,67

ANOVA à 1 facteur : analyse complémentaire III

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2,388	2	1,194	2,201	,116
Intra-groupes	56,422	104	,543		
Total	58,810	106			

IV. La valeur hédonique de l'application est plus importante dans le groupe 3 par rapport au groupe 2.

La comparaison des moyennes nous montre que le groupe 3 a une moyenne supérieure au groupe 2. Une ANOVA nous confirme la significativité de ces résultats. La valeur hédonique de l'application est donc bien plus élevée dans le groupe 3.

Comparaison de moyennes : analyse complémentaire IV

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
2	37	2,9910	1,05844	,17401	2,6381	3,3439	1,00	5,00
3	30	3,5000	,95392	,17416	3,1438	3,8562	1,33	5,00
Total	67	3,2189	1,03727	,12672	2,9659	3,4719	1,00	5,00

ANOVA à 1 facteur : analyse complémentaire IV

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	4,292	1	4,292	4,182	,045
Intra-groupes	66,719	65	1,026		
Total	71,012	66			

V. Le niveau de playfulness explique les intentions comportementales.

Cette hypothèse peut être acceptée car la significativité pour le playfulness est de $0,00 < 0,05$. R^2 nous apprend également que 58% des intentions comportementales peut être expliqué par le niveau de playfulness.

Coefficients : analyse complémentaire V

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,092	,249		4,380	,000
PLAYFULNESS	,763	,079	,766	9,600	,000

R-deux ajusté : analyse complémentaire V

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,766 ^a	,586	,580	,52911

VI. L'utilité perçue explique les intentions comportementales.

Cette hypothèse peut être acceptée car la significativité pour le l'utilité perçue est de $0,00 < 0,05$. R^2 nous apprend également que 43,8% des intentions comportementales peuvent être expliquées par le niveau d'utilité perçue.

R-deux ajusté : analyse complémentaire VI

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,662 ^a	,438	,429	,61684

Coefficients : analyse complémentaire VI

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,844	,367		2,299	,025
UTILITE_PERCUE	,711	,100	,662	7,116	,000

VII. L'utilité perçue explique les intentions de bouche à oreille

Cette hypothèse peut être acceptée car la significativité pour le l'utilité perçue est de $0,00 < 0,05$. R^2 nous apprend également que 39% des intentions de bouche à oreille peuvent être expliquées par le niveau d'utilité perçue.

R-deux ajusté: analyse complémentaire VII

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,632 ^a	,400	,390	,68574

Coefficients: analyse complémentaire VII

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,013	,408		2,480	,016
UTILITE_PERCUE	,731	,111	,632	6,576	,000

VIII. L'utilité perçue explique les intentions d'achat

Cette hypothèse peut être acceptée car la significativité pour l'utilité perçue est de $0,00 < 0,05$. R^2 nous apprend également que 32% des intentions comportementales peuvent être expliquées par le niveau d'utilité perçue.

R-deux ajusté : analyse complémentaire VIII

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,575 ^a	,330	,320	,83658

Coefficients : analyse complémentaire VIII

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,305	,498		,612	,543
UTILITE_PERCUE	,768	,136	,575	5,664	,000

IX. L'attitude est plus élevée dans les groupes ayant reçu un enrichissement

La comparaison des moyennes nous montre que les groupes 2 et 3 ont une moyenne supérieure au groupe 1. Une ANOVA nous confirme la significativité de ces résultats ($0,019 < 0,05$). Un test post hoc nous précise que cette différence est significative entre les groupes 1 et 3 ($0,024 < 0,05$).

Comparaison de moyennes : analyse complémentaire IX

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	40	3,3167	,68334	,10805	3,0981	3,5352	1,67	5,00
2	37	3,7027	,90193	,14828	3,4020	4,0034	1,67	5,00
3	30	3,8556	,89135	,16274	3,5227	4,1884	2,00	5,00
Total	107	3,6012	,84729	,08191	3,4389	3,7636	1,67	5,00

ANOVA à 1 facteur : analyse complémentaire IX

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	5,560	2	2,780	4,099	,019
Intra-groupes	70,537	104	,678		
Total	76,098	106			

Test post hoc : analyse complémentaire IX

(I) GROUPE	(J) GROUPE	Différence de moyennes (I- J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
1	2	-,38604	,18785	,127	-,8431	,0711
	3	-,53889*	,19891	,024	-1,0229	-,0549
2	1	,38604	,18785	,127	-,0711	,8431
	3	-,15285	,20233	1,000	-,6452	,3395
3	1	,53889*	,19891	,024	,0549	1,0229
	2	,15285	,20233	1,000	-,3395	,6452