

## **Annexe 3 : Retranscription des discussions de groupe**

### **Discussion de groupe numéro 1**

Bonjour à toutes et merci à tous d'avoir répondu à mon invitation. Veuillez vous installer confortablement, je vais vous expliquer le déroulement de notre discussion. Nous allons consacrer cet après-midi à parler d'internet et des achats en ligne.

Voilà, je vais commencer par me présenter, je m'appelle Natacha Goreux, j'ai 26 ans et je suis étudiante en dernière année de Master en Sciences de Gestion à l'UCL. Je vous laisse à présent la parole afin que vous puissiez chacune, à votre tour, vous présenter.

- Je m'appelle Christine, j'ai 55 ans et je suis responsable du département femme à l'Inno de Woluwé.
- Je m'appelle Noémie, j'ai 25 ans et je suis à la recherche d'un emploi. J'ai fait des études de communication à l'IHECS.
- Je m'appelle Solange, je suis la maman de Noémie. J'ai 57 ans et je travaille au CPAS de Braine-l'Alleud.
- Je m'appelle Sophie, j'ai 18 ans je suis en sixième humanité au Collège Cardinal Mercier à Braine-l'Alleud.
- Je m'appelle Alexandra, j'ai 56 ans et je suis conseillère conjugale et familiale.
- Je m'appelle Vanessa, j'ai 32 ans et je travaille chez ING.

Maintenant que tout le monde s'est présenté, je vais vous expliquer les règles de fonctionnement de la discussion d'aujourd'hui. La conversation sera enregistrée afin de ne perdre aucune information de ce qui sera dit. Tout ce qui sera dit reste entre nous et est, bien entendu, confidentiel. Aucune réponse ou parole prononcée lors de cette discussion n'est bonne ou mauvaise ; au contraire, tout avis donné contribue à l'avancée de cette étude. Je vous demanderai, dans la mesure du possible, qu'une seule personne s'exprime à la fois afin de respecter chacun et d'éviter qu'un brouhaha trop important surgisse et que, dès lors, des idées intéressantes se perdent. Des boissons et des chips sont à votre disposition, servez-vous quand vous le désirez. Je vais à présent vous présenter un petit scénario qui servira d'introduction à notre discussion.

Donc nous allons commencer avec une première mise en situation. Voici une représentation du futur, imaginez vous à ce moment-là et dites-moi, à votre avis, comment les habitants font

leurs achats ? Pensez-vous qu'ils utilisent internet ? Ou un autre système ? Vont-ils en magasin ?

- S : Je pense qu'ils utiliseront des frigos avec une liste sur la porte. Ils noteront ce qu'il leur manque sur la liste et comme par magie, par télétransportation, les aliments arriveraient direct dans le frigo.
- À : Par rapport à ce que tu dis Solange, c'est vrai, mais je pense que dans le futur, on devra juste dire « beurre », « chaussure ». Fin, j'imagine un robot centralisé qui écoute ce que tu dis, à qui on va donner un ordre et lui tout seul va vérifier. Chaque frigo aura un endroit prédéfini pour chaque aliment et le robot lui-même va voir qu'il manque quelque chose et va s'occuper de la commande.
- S : Et si on décide de changer de marque d'aliment ? ou de faire régime ? Si tout d'un coup, on prend des yaourts allégés plutôt que des avec matières grasses ?
- V : Il faudra peut-être programmer dans l'ordinateur central et spécifier qu'il faut maintenant suivre tel régime et le robot s'occupera de commander les aliments adéquats.
- C : Moi je suis ambassadrice e-commerce pour Inno. J'ai donné des cours là-dessus. On a commencé avec l'e-commerce l'année passée et je me suis occupée des formations. Des études ont été faites à ce niveau-là, on ne s'est pas lancé là-dedans comme ça les yeux fermés. Car ça coûte des millions voir des milliards de se lancer en ligne, ça coûte très très cher. En Amérique avec les magasins ils sont déjà à 10 ans d'expérience et il faut un return de sept à dix ans pour que ce soit rentable. Avant ça, c'est à fond perdu. C'est vraiment parce qu'il faut suivre pour le futur, parce qu'on a pas le choix, il faut avancer. Et dans le futur, on va énormément commander par internet, c'est quelque chose de prévu même si chez nous ça démarre très lentement. En Allemagne, y a cinq-six ans ils ont commencé et ils commencent seulement à avoir du return. Chez nous, on n'est même pas à la hauteur du chiffre d'affaires du plus petit magasin Inno. Ils se lancent, ils savent que ça va coûter beaucoup d'argent, mais que c'est le futur. Mais tout en sachant qu'il va rester des vestiges de magasins, mais qui serait plutôt des plaisirs, des magasins d'accueil où les gens vont aller pour le plaisir, pour voir, pour toucher, pour essayer, mais ils n'achèteront pas particulièrement là. Les deux vont exister pour moi dans le futur.
- V : Internet c'est le futur, c'est comme ça.
- N : On peut pas y échapper ou décider de ne pas l'utiliser.

- À : par rapport à ce que tu dis Christine, je crois que c'est Sony qui a un magasin en ville où tu ne peux pas acheter et tu vas voir le produit. Car on a envie, avant d'acheter, de tester le produit. C'est un magasin où il y a tous les produits Sony, mais tu ne peux pas acheter. Donc on peut imaginer aller dans le futur dans un magasin de vêtements pour essayer, pour toucher le produit et après on commanderait tout par internet.
- Sop : Ben on peut imaginer que si un aliment peut se téléporter dans ton frigo, un vêtement peut se téléporter directement sur toi. Ou alors on aurait un miroir chez soi où on pourrait se voir dedans et essayer le vêtement avant de l'acheter.
- S : oui ou alors on entrerait dans un tube, qui prendrait toutes tes mesures et qui nous permettrait d'essayer le vêtement avant de l'acheter.
- C : ça existe, pas chez nous, mais ça existe avec des hologrammes. Y a des magasins qui l'ont. On projette sur toi des hologrammes qui représentent le costume. À la base c'est beaucoup pour hommes, mais pour femme aussi.
- V : Ça existe en Belgique ?
- C : Je ne sais pas si en Belgique, mais je sais que ça existe.
- Sop : C'est juste en magasin ?
- C : oui
- Sop : Mais alors à quoi ça sert ?
- C : Car ils n'ont pas le produit. Par exemple, certains costumes coutent très chers et donc pour se rendre compte de ce que ça donne sur eux, on peut projeter l'hologramme sur eux pour qu'ils se rendent compte si c'est un boutonné, un droit,...
- À : alors on pourrait imaginer, dans quelques années, en plus de l'iPhone, l'iPad, et toutes les technologies, on aurait un miroir, dans chaque maison, pour toute la famille. Le miroir pourrait avoir tes mensurations et tu te connecterais avec telle marque ou telle marque et les vêtements apparaîtraient sur toi.
- N : moi j'ai entendu parler des lunettes en 3D et donc de chez toi, tu mets les lunettes et tu fais ta visite du shopping. Depuis chez toi, tu fais ton shopping et tu fais ta sélection. De chez toi, tu es dans le magasin.
- Sop : c'est pas si facile de voir comme ça non ? Fin dans un magasin, tu vois tous les vêtements pendus côte à côte alors que sur un site c'est plus clair. C'est plus facile. Tu vois directement ce que tu cherches.
- N : Oui, c'est plus clair.

- V : mais en 3D tu vas pouvoir voir si le t-shirt est large ou cintré fin ça sera sans doute plus clair que sur un site internet.
- Sop : Selon les sites, tu peux voir le vêtement porté sur des photos ou même voir une vidéo avec un mannequin défilant avec le vêtement donc ça te donne déjà une bonne idée.
- À : quand tu parles des lunettes, j'ai vu des lunettes dans un magasin Nature et Découvertes que tu mets et qui donne de la lumière, c'est pour le stress et qui en plus, diffuse du parfum. Donc tu pourrais imaginer des lunettes comme Noémie dit qui en plus diffuse du parfum pour te mettre dans l'ambiance du shopping. Quand tu vas faire du shopping, y a de la musique, des parfums. Donc j'imagine des lunettes qui diffuseraient le parfum et la musique du magasin.
- C : ça se fait déjà. C'est fait exprès. Ils utilisent déjà l'aromathérapie dans certains magasins.
- V : oui et ils utilisent aussi de la musique pour nous faire aller plus vite ou moins vite, c'est connu. De la musique rapide, c'est pour qu'on se dépêche alors qu'une musique plus lente nous fera aller doucement.
- À : moi quand ils mettent de la musique rapide et bruyante, ça m'énerve et je ne sais pas acheter
- Sop : mais dans les magasins de jeunes, ils mettent de la musique de jeunes. Les décors, la musique, tout va avec.
- C : tout ça est étudié.
- S : la lumière parfois elle change la couleur de ce que tu achètes et puis tu sors, et ça ressemble pas à ce que tu avais vu.
- C : oui les néons font ça sur certaines couleurs comme le gris
- C : on ne saura jamais se passer des magasins qui présentent la marchandise. Et puis, il y a le côté social qui va revenir. Car maintenant, les gens se désocialisent d'une certaine manière en achetant par internet. Le côté social, le fait de voir des gens, de rencontrer des gens va rester et va être nécessaire.
- V : Oui, les gens oublient de communiquer, de se voir, mais ils ont besoin de ça.
- S : Tout se fait par internet, à travers d'un écran et les gens se perdent de vue. Mais ça va revenir.

Voici huit photos de femmes. À votre avis, parmi ces huit femmes, qui achète des vêtements en ligne ?

- S : La 3 : car ça à l'air d'être une mère de famille et elle n'a pas beaucoup de temps pour faire les boutiques et avec les enfants ce n'est pas toujours facile donc elle aurait plus le temps d'être derrière un ordinateur pendant que les enfants jouent. Elle ferait le shopping des vêtements pour toute la famille.
- C : La numéro 8 qui fait femme d'affaires donc même chose elle n'a peut-être pas le temps et puis elle a l'air de gérer la technologie.
- V : La numéro 2 : elle a l'air sympa avec ses copines et elle doit être occupée à expliquer à ses copines la robe qu'elle voudrait s'acheter.
- S : Les jeunes aiment quand même alors faire du shopping avec leurs copines et voir ce qui leur va et ce qui ne leur va pas. Après je pense qu'on peut aimer les deux. Faire du shopping sur internet et en même temps faire du shopping en magasin pour le plaisir. Étant jeune, on a le temps de sortir et faire du shopping et on aime ça.
- À : La 4 ne le fera pas du tout, car elle est timide et pas sûre d'elle et pour acheter sur internet, parfois tu dois savoir ce que tu veux. La 4 a besoin d'aller en magasin et d'être accompagnée.
- C : Il y quatre types de personnalité qui ont été envisagés par des psychologues. Les verts, comme la femme numéro 4, ont besoin de discussions, de conseiller et d'être conseillés. Ce sont des gens hésitants, qui vont mettre une heure pour trouver une paire de chaussures par exemple. Ces gens-là ont plus difficile à choisir en ligne ou alors ils vont te renvoyer la moitié. Les rouges ça doit aller vite. Ce sont des gens orientés, ils savent ce qu'ils veulent. Ça doit aller vite, tout de suite, maintenant. Ils vont choisir très vite, ça ça peut très bien coller avec internet.

Regardez à nouveau les femmes et dites-moi, à votre avis, parmi ces huit femmes, qui achètent un voyage en ligne ?

- Sop : C'est très différent d'un vêtement. On n'a pas besoin d'aller dans une boutique pour acheter un voyage. On n'a pas à voir le billet de réservation. Pour moi, toutes les femmes pourraient acheter leurs vacances sur internet.
- À : Je suis d'accord, mais la numéro 3, la femme de famille aura sans doute besoin de quelques conseils. Elle va hésiter de savoir si le pays et l'hôtel est bien pour ses

enfants. Elle regarderait d'abord sur internet puis elle irait en agence pour avoir plus de renseignements.

- C : Les choses qui sont le plus achetées en ligne ce sont les billets d'avion et les réservations d'hôtels.
- Sop : si on a la volonté, on peut tout faire sur internet pour les voyages, car tout est vérifiable en ligne. Si on a besoin d'avis sur les activités, la nourriture, l'hôtel etc tu fais une recherche et tu peux tout savoir.
- S : tu peux faire une recherche et prendre l'avis des gens sur l'hôtel
- V : tu peux comparer
- À : c'est vrai, mais j'ai vu une émission qui disait que les premiers commentaires parfois sont même parfois « faux ». Les sites payent pour avoir des commentaires positifs. Il faut lire beaucoup de commentaires et ne pas s'arrêter aux premiers.

Maintenant, à votre avis, qui, parmi ces huit femmes, achèteraient de la nourriture en ligne ?

- Sop : La 3, car elle n'aura pas le temps, mais en même temps, je pense qu'une mère va aimer aller au magasin pour voir les produits, les prendre soit même, regarder la qualité, la date. Comme si c'était plus sûr.
- S : ce qui m'arrête de commander en ligne c'est le fait que j'aime bien choisir moi-même mes fruits, mes légumes et tout voir. J'aime voir le morceau de viande qu'on va me mettre.
- C : moi je vois plus des personnes âgées, malades, handicapées se servir en premier lieu de ce type de service.
- À : je suis partagée, car moi, je dois y aller moi-même même si je perds du temps pour choisir. J'ai peur qu'on me donne les produits bientôt en date.
- S : tu fais une fois l'expérience et si tu es content, si tu as des beaux produits alors pas de soucis.

Je vais vous demander votre avis sur la vente en ligne en général. Selon vous, quels moyens les marques devraient-elles utiliser afin de promouvoir la vente en ligne ?

- À : des réductions, des bons de réduction
- C : il y a continuellement des réductions sur internet. Sur notre site aussi, il y a des réductions que nous faisons et que nous ne faisons pas en magasin.

Et, est-ce que tu sens que ça a un impact ? Que ça influence le consommateur ?

- C : c'est fait pour. Les autres sites s'en servent aussi. C'est pour ça que vous trouvez pas mal de produits actuels qui sont souvent moins chers sur le net que dans les magasins.
- N : si le produit est moins cher en ligne, est-ce que ce n'est pas lié au fait qu'il n'y a pas ce service en magasin, que quelqu'un est là ?
- C : il y a quelqu'un derrière. Pour le magasin e-commerce d'Inno, il y a toute une plateforme derrière. Ça revient à des centaines de milliers d'euros. Les gens s'imaginent que ça ne leur coûte rien, mais ce n'est pas vrai. Même une chaussette pour la mettre en ligne, elle coûte autant qu'un costume de 500 euros. Parce qu'il faut faire les photos, référencer le produit. Même pour l'envoyer, tout ça est pareil. Mais on ne le voit pas donc on pense qu'on s'est épargné ces coûts, car il n'y a pas de vitrine, mais la mise en ligne et l'envoi coûtent. Toutes les saisons il faut recommencer et pour chaque produit.

Si on en revient à la question posée, à part les réductions, est-ce que vous pensez à autre chose que les marques pourraient faire pour promouvoir la vente en ligne ?

- S : pour moi, ce qui est important c'est que le site soit attrayant, qu'il ait des couleurs, qu'il donne envie d'aller dessus. Que ça ne soit pas juste tout blanc, ça doit être clair et pas trop compliqué à utiliser. Le design est très important pour moi.
- N : le service après-vente est très important pour moi. Pouvoir renvoyer gratuitement si ça ne te plaît pas, que ce soit facile à renvoyer ça c'est important.
- C : la gratuité pour tout ce qui est livraison joue beaucoup. Mais ce qui est aussi important c'est que le site soit complet, que toutes les marques soient présentes, tous les modèles soient là. Les gens ont besoin d'avoir visuellement quelque chose de bien fait, mais de complet aussi.
- V : parfois j'aimerais avoir plus d'assortiment en magasin, mais tu ne trouves pas tout. Tu dois aller sur internet et là c'est plus complet, il y a plus de choix. Et tu peux aussi comparer plusieurs marques sur internet. Il faudrait le dire, que les clients sachent que sur internet il y a plus de choix. Ils pourraient donner une carte de fidélité qui te donnerait des points chaque fois que tu vas consulter sur le site internet. Ça inciterait les gens à acheter en ligne, je pense.

- Oui directement sur internet tu sais comparer alors que sinon tu dois faire 5-6 magasins.

Le shopping en ligne à propos duquel on parle depuis le début de la discussion est un shopping en deux dimensions. Imaginez-vous devant l'écran de votre ordinateur confortablement assis et pénétrez à présent dans votre boutique préférée en trois dimensions. Comment l'imaginez-vous ?

- C : De chez soi ?

Oui, oui de chez soi. Comment vous imaginez votre magasin préféré en 3D ?

- À : moi c'est un peu comme le futur. Je rêvais de ça quand j'étais petite, le fait que tu rentres, que moi je serais dedans.
- S : que tu te créerais un ... comment on dit ? Un ... ?
- À : Un avatar ?
- S : oui voilà un avatar
- V : un petit personnage
- À : je rentrerais dans le magasin et je me promènerais et je regarderais. Maintenant comment je vais avoir les sensations du toucher etc. ça, je ne sais pas, mais je me vois au moins me promener dedans. Par exemple pour l'instant, je n'ai pas beaucoup de temps et je veux aller dans les magasins, mais à 19h ils sont fermés. Et peut-être qu'à 21h ou le dimanche j'aimerais aller faire un tour dans les magasins et j'irais dans les univers virtuels. Et là j'irais voir les nouveautés, je me promènerais.
- S : oui et à la limite on voit ce qui se passe dans le magasin. Pas spécialement pour acheter, mais comme ça on voit ce qu'il y a. On ne doit plus passer trois heures dans le magasin à chercher, on a vu avec l'avatar où ça se trouvait, on va chercher et hop on essaye.

Donc tu n'achèterais pas dans l'univers virtuel ? Tu retournerais quand même après en magasin pour acheter ?

- S : ben on peut aussi l'acheter en ligne et si on peut le renvoyer après si ça va pas alors c'est vrai aussi. Soit on pourrait le commander directement soit retourner au magasin pour l'acheter comme ça ça t'évite de perdre du temps dans le magasin. Tu vois tout à ton aise sans avoir personne qui te bouscule de peur de ne pas avoir le produit.
- N : oui comme pendant les soldes

- S : oui ça m'énerve les gens qui te bousculent de peur de ne pas avoir. Tu n'as pas le temps, ils sont agressifs alors que là tu pourrais être à ton aise. Tu ne te sens pas agressé.
- À : tu me fais penser à la période des soldes. Là c'est sur j'irais dans le magasin en 3D et j'achèterais pendant les soldes. Car ça me stresse, ça m'énerve, tu n'as pas de cabine. Alors j'achèterais directement en ligne.
- C : les soldes et les périodes de fêtes ce sont deux périodes où on va commencer à perdre de la clientèle en magasin. Pendant les fêtes, les gens mettent un tas de temps pour arriver jusqu'à l'endroit où ils veulent acheter. Les gens achètent plus en ligne en période de fêtes et de soldes. Parce que le parking coute cher, il n'y a pas de place dans les parkings, on met beaucoup plus de temps que la normale pour arriver dans les magasins donc ça se sont des périodes où effectivement les gens achètent plus en ligne. Mais si j'imagine ma boutique en 3D, fin si c'est comme un magasin réel, les vêtements seront mis les uns derrière les autres. Donc si je vais dans un magasin virtuel, je trouve qu'il faudrait qu'au moment où je clique sur quelque chose, les vêtements sortent tout seul du rayon pour que je puisse vraiment les visionner parce que je vais juste voir une boutique et trois mannequins et des vêtements pendus. Ça donne une idée de la déco, de la boutique, de l'agencement, mais pas beaucoup plus si on ne peut pas agrandir les vêtements pour les visualiser.
- N : moi je verrais le fait de cliquer sur un truc et le mannequin apparaîtrait virtuellement pour qu'on voie bien à quoi ça correspond. Et puis il y aurait de la musique aussi pour vraiment se plonger dedans. Peut-être même pouvoir choisir la musique et l'ambiance du magasin.
- À : ils pourraient même faire un défilé de mode rien que pour les choses que toi tu sélectionnes. Genre dames ou hommes, jeunes, soirée ou cocktail, et tu aurais ton défilé là. Ça serait bien.
- C : avec toi dedans
- V : ben oui ça serait chouette
- S : oui, car d'un côté on ne se voit pas vraiment non plus fin si, on se voit dans un miroir, mais on ne se voit pas comme quelqu'un d'autre nous voit tandis que si on reste les bras croisés devant son pc et qu'on se voit défiler
- A : oui Solange a raison. C'est un grand problème quand tu vas dans les boutiques, tu as un miroir et parfois pas un éclairage top. Y en a qui mette un miroir où tu te vois un

peu de dos, mais moi je pense que dans le magasin virtuel tu pourrais essayer et ça tournerait dans tous les sens

- S : mais que ce soit vraiment nous, que l'avatar ce soit nous
- V : j'envoie une photo et mes mensurations et ils créent mon avatar en 3D
- C : avec ton visage, la couleur de tes cheveux, car la couleur a beaucoup d'importance
- Sop : oui notre vrai corps, pas comme on voudrait être
- S : sinon tu as la surprise quand le vêtement arrive (rires)
- V : et les gens dépriment alors (rires)

Retour aux photos à présent. Selon vous, parmi ces huit femmes, quelles sont celles qui pratiquent du shopping en trois dimensions dans un univers virtuel et quelles sont celles qui ne le font pas ? Et pourquoi ?

- Sop : si c'est de chez soi, c'est un peu pareil à avant non ? fin c'est le principe de faire des achats chez soi et pas de devoir se déplacer directement et de pas devoir perdre de temps
- C : oui, je partage cet avis, c'est une amélioration, mais ça reste la même chose
- À : pour moi la 5 elle ne va pas aller faire ses achats dans les magasins virtuels, je la vois pas le faire, je ne pense pas qu'elle veuille utiliser internet.
- V : elle a l'air un peu plus introverti, elle porte un regard un peu plus timide, plus méfiant.
- A : oui comme la 4. Elles ont besoin d'aller en magasin et même d'être accompagnées.
- S : d'un autre côté, si quelqu'un est timide justement, il n'aime pas voir la foule, il préfère faire ses achats tout seul chez lui et essayer tout seul sans avoir le regard de quelqu'un d'autre ou alors c'est vraiment une grande amie qui vient avec elle. Peut-être que quelqu'un de timide ferait plutôt ses achats en ligne que d'aller dans le magasin.
- C : pour certaines choses oui
- N : quelqu'un de timide n'aime pas trop avoir le regard de tout le monde et aura plus difficile à aller demander l'avis de quelqu'un, d'une étrangère ou d'une vendeuse qu'elle ne connaît pas ou alors vraiment faut qu'elle aille accompagnée
- C : là ça devient des timidités malades (rires). Des timides on en a quand même au magasin (rires).
- S : oui, mais je pense qu'ils auront plus de mal à demander l'avis à quelqu'un

- V : c'est pour ça que je pense que les timides vont venir accompagnés pour se rassurer
- N : tu pourrais mettre ton amie dans le magasin virtuel et faire du shopping en chatant avec elle
- À : alors on créerait des avatars avec nos amies et on se donnerait rendez-vous pour le shopping
- C : et on prend un café virtuel (rires)
- S : oui, mais alors les gens vont tous rester chez eux et devenir obèses
- V : on ne bouge plus alors
- À : j'ai vu une robe qui me plait pour un mariage et je me suis dit, je vais donner à ma meilleure amie la référence pour qu'elle regarde sur internet ou au magasin pour me dire ce qu'elle en pense. Donc si on serait dans un magasin virtuel, je pourrais donner rendez-vous à mon amie pour lui montrer la robe que j'aurais essayée et qu'elle la voit directement sur moi et qu'elle me dise ce qu'elle en pense
- V : oui ça pourrait être bien
- Sop : ou alors tu prends une photo
- À : oui, mais une photo, ça va pas. Je me suis pris un Selfie du miroir, mais j'ai qu'une partie. Ce n'est pas bon, ça donne pas le bon rendu.
- Sop : moi je fais ça souvent. La qualité est pas géniale, mais ce n'est pas tellement pour la précision c'est plus pour le modèle, pour la couleur.

Nous allons à présent faire un petit jeu. Selon vous, si un univers virtuel était un animal lequel serait-il ? Et pourquoi ?

- C : un caméléon, car ça bouge et ça change.
- À : un oiseau, car quelque part il vole, il va pouvoir prendre de la hauteur et voir différents angles.

Et si c'était un sport ?

- À : le running, la marche, la course.
- Pourquoi ?
- A : car tu peux le faire seul ou avec des amis.
- S : Oui ce serait sympa, convivial et puis c'est impossible sur internet d'être avec tes amis.
- Sop : Ce serait une bonne idée.
- V : moi je vois quelque chose qui se déplace comme du bateau ou de la moto

- Sop : moi je vois un sport seul en tous les cas, car c'est dans le principe que quand tu es en ligne tu es seul. Parfois il y a des conseillères sur le site. Si je vais sur un site en général je ne vais pas avec des gens. Si je peux voir des gens en même temps ce serait bien, mais c'est le principe d'être seul en général.

Et si c'était une couleur ?

- S : on aurait plutôt dit un arc-en-ciel, ça bouge, c'est plein de couleurs
- V : oui un arc-en-ciel plein de mouvements
- S : oui, car c'est multiple, tu as un choix infini
- À : moi j'étais parti dans mon turquoise, bleu, car c'est le ciel, c'est la mer et que c'est virtuel et que j'aime bien ces couleurs-là, ça me fait penser aux vacances, aux plages, au ciel bleu et j'aimerais que l'ambiance du magasin soit comme ça. Tu travailles toute la semaine et ce serait bien de rentrer dans le magasin tu as la mer qui passe, des projections sur les murs. Tu t'imagines le dépaysement ? Là j'achèterais plus.
- C : comme quoi le service à énormément d'importance. Chez nous, on accorde beaucoup d'importance au service, car on sait qu'il y a la concurrence par internet et que la seule différence c'est le service, c'est l'accueil à la clientèle, c'est tout ce qui entoure la cliente, tous les services qu'on peut lui fournir.

Mais ça on peut l'imaginer dans l'univers virtuel ? Que tu aies une vendeuse qui te conseille ?

- À : elle serait peut-être plus agréable que celle que tu trouves dans la vie de tous les jours.
- V : c'est l'avenir, on va devoir rendre le shopping super agréable et détendu et pas attendre trois plombes à la caisse.
- S : c'est pas évident non plus que la vendeuse soit pas trop collante non plus et si elle est super sympa, ça donne envie de revenir
- A : la vendeuse doit être honnête et bien nous conseiller.
- S : pas dire que ça me va super bien si je vois bien dans le miroir que ça me va pas du tout. Mais plutôt me dire attendez je vais vous chercher autre chose qui vous ira mieux.
- Sop : mais ce serait dur d'avoir dans l'univers virtuel une vendeuse pour chaque personne. Si c'est une marque très connue, il faudrait des centaines de personnes. Si c'est un truc automatique, c'est un avis général « tu es blonde, alors mets telle couleur ». Je voudrais un avatar qui me conseille moi personnellement.

- À : Ou alors la personne fait son shopping dans le magasin virtuel et si elle veut être conseillée, elle demande un rdv où il y aurait quelqu'un, une conseillère derrière l'avatar, une vraie personne.
- S : oui comme un conseiller à La Redoute que tu peux avoir par téléphone, là ce serait directement dans le magasin virtuel. Y aurait un endroit sur le site où tu pourrais avoir un conseil. Fin, il y aurait les deux. Soit tu te débrouilles toute seule et si tu as besoin d'un conseil, tu cliques sur un bouton et une conseillère arrive. Comme quand tu fais tes courses dans une boutique, la vendeuse est là, si tu as besoin de son aide tu l'appelles sinon tu te débrouilles toute seule. Dans le magasin virtuel, ce n'est pas une machine, c'est quelqu'un que tu ne vois pas directement, mais qui est là derrière l'avatar, derrière l'ordinateur.
- V : comme un call center mais virtuel et avec une personne

Maintenant je vais vous plonger au cœur d'un univers virtuel appelé Second life et d'un magasin virtuel. Vous pouvez bouger où vous voulez dans le magasin, voir comment s'est agencé, découvrir comment ça fonctionne. Vous pouvez, tour à tour, vous passer l'ordinateur et découvrir le shopping virtuel.

- N : ah, mais y a d'autres personnes ?

Oui, on est en temps réel et là, en effet, il y a deux autres personnes en plus de nous qui sont dans le magasin.

- V : Y a quelqu'un d'autre qui est sur le site alors ?
- Oui oui.
- V : moi qui voulais être seule, je suis déçue.
- N : ça reste trop faux, ça à l'air pas vrai les vêtements. Si ça devait vraiment être une collection qui existe chez Esprit par exemple ben moi je ne reconnaitrais pas les vêtements. J'aurais du mal à reconnaître ce que j'ai vu en magasin.
- C : là ça reste au stade de jeux.

Non, il y a de grandes marques qui vendent leurs produits dans les univers virtuels.

- N : C'est une sorte de pub pour les marques en soi ?

Oui, mais pas seulement, car tu peux acheter ces produits.

- V : Mais y a pas de monnaie, ça reste un jeu.

Non pas un jeu en soi, car il n'y a pas de but à poursuivre.

- N : Moi ça ne me donne pas envie, c'est pas beau.
- C : Moi non plus. Si c'est comme ça alors je retourne en magasin. C'est trop éloigné de la réalité.
- N : oui c'est pas fluide encore.
- À : ça ne doit pas être facile, mais ils doivent améliorer le réalisme. Dans tout ce qui est infographie, ils sont arrivés très très loin quand on voit les derniers dessins animés. Ça coûte des millions. Donc déjà faire ce qu'on voit là ça doit déjà être très cher, mais c'est pas assez réel.
- V : ça fait très maquette.
- À : il manque un peu ...
- C : maquette de futur projet je ne dis pas que ce n'est pas bien.
- V : on dirait les SIMS
- Sop : c'est différent
- C : oui, mais tu vas aussi d'une pièce à l'autre, tu portes une robe, une autre robe
- S : mais les gens qui sont là, ils s'inventent une vie en quelque sorte
- N : oui par procuration
- S : moi ça ne me rapporterait rien de faire ce genre de chose. Je reste dans mon fauteuil et j'imagine la plage là je fais travailler mon imagination. Je n'ai pas besoin d'ordinateur pour ça. Ça va m'énerver, j'irai plus vite dans mon cerveau que là-dessus.
- À : au lieu de ça, ils devraient y avoir la ville, genre Bruxelles Life ou Waterloo Life et là avec les vrais magasins, la vraie disposition des rues commerçantes. Ça me paraîtrait plus intéressant. Les magasins qui voudront être présents seront là. J'irais chez Delvaux et j'essayerais le sac, car oui chez Delvaux, tu rentres et soit tu achètes soit tu demandes à regarder deux sacs et puis c'est tout. Tu n'oses pas demander à regarder plus de sacs. Y a des marques où on te regarde de travers.
- V : oui c'est ça un univers virtuel plus réaliste et rapporté à la réalité, à notre réalité.
- N : t'imagines, on irait à New York faire son shopping
- C : oui allez visiter une ville étrangère
- S : tu économises le billet d'avion et comme ça quand tu vas à New York, tu fais des choses plus intéressantes que le shopping
- V : y a déjà des visites de musées connus et de monuments en 3D qui existent, j'ai lu un article là-dessus.

- Sop : c'est intéressant, mais moi j'aurai toujours le plaisir de voir par moi-même
- S : où une pré-visite en repérage
- À : moi je suis mordue de voyage, mais je ne peux pas aller partout donc s'ils arrivaient à faire des sites virtuels vraiment où je pourrais me téléporter avec mon petit avatar au Népal, car je ne sais pas si un jour je pourrai y aller et ben là je serais prête à payer pour avoir une vraie promenade dans des lieux que je ne connais pas. Je serais prête à payer pour passer X temps dans une ville virtuelle, mais réelle, fin réaliste, comme si on y était.
- C : un peu comme avec Street View

Maintenant que vous savez exactement ce qu'est un univers virtuel et un magasin virtuel, selon vous, parmi ces huit femmes, quelles sont celles qui pratiquent du shopping en trois dimensions dans un univers virtuel et quelles sont celles qui ne le font pas ? Et pourquoi ?

- Sop : moi je vois une personne jeune qui aurait du temps pour passer du temps dans un site virtuel
- C : oui, la 1 ou la 4. Une jeune qui a envie d'essayer.
- À : Oui la 1 c'est une dynamique
- Sop : Mais justement si elle est dynamique, elle aimerait peut-être plus aller dans le magasin même.
- V : oui, mais elle aime peut-être aussi essayer quelque chose de nouveau.
- À : la 8 a tout le style de la carriériste qui peut-être est toute seule et le soir elle s'embête et elle va aller dans l'univers virtuel qui n'a plus aucun secret pour elle.
- S : elle irait facilement dans un univers virtuel.
- N : moi je pense à la 2. On dirait une jeune sympa axée sur la nouvelle technologie qui aime essayer les nouvelles choses.

Nous allons refaire le même petit jeu qu'auparavant. Maintenant que vous avez conscience de ce qu'est un univers virtuel, à votre avis, si un univers virtuel était un animal lequel serait-il ?

- Sop : moi je vois plus le caméléon. Dans plusieurs années, le graphisme sera beaucoup mieux comme c'est en vrai.
- S : moi je resterais sur le caméléon avec son œil qui va dans tous les sens, il a une vue 360 degrés.

Et s'il était une couleur ?

- Sop : plus tard je verrais de pouvoir modifier le magasin pour que ça te plaise du coup on mettrait notre couleur préférée en fonction de notre envie, de qui on est. Si le magasin me plaît de base, alors je garderais, mais s'il ne me plaît pas, je changerais la couleur.
- N : mais quand tu entres chez Esprit tu t'attends à avoir la couleur rouge donc ça serait bizarre de changer ça.
- C : oui tu as une ambiance propre à chaque marque.
- Sop : ça pourrait être juste des petits trucs, style augmenter la lumière.

Dernier petit test, je vous montre à présent une première photo où on voit trois copines. Selon vous, qu'est-ce que la deuxième personne répond à la première ?

- Sop : on y va
- S : ah ouais ?
- C : allons voir
- À : tu veux qu'on rentre ? qu'on aille faire un tour ?
- S : j'aime pas trop le shopping, c'est peut - pour ça que je te dis « ah ouais »
- C : et le mien c'est en face.
- N : je préfère celui-là
- À : mais alors y a beaucoup de chances qu'elles vont faire les deux magasins

Voici une deuxième petite image. Selon vous, qu'est-ce que la deuxième personne répond à la première ?

- V : Je te suis
- À : elle lui dit : c'est ta déco, je ne sais pas si je peux t'aider, car chacun ses goûts.
- Sop : oui la déco c'est plus personnel que des vêtements
- C : je pense qu'elle lui dit : on n'a pas les mêmes goûts donc ça sert à quoi ?

À présent que vous connaissez le sujet, quels sont, selon vous, les avantages et faiblesses des univers virtuels ?

- Sop : on ne peut pas voir l'habit et le toucher. Je pense que voir réellement l'habit et la texture change ton avis.
- S : on a toujours la possibilité de renvoyer après si ça nous plaît pas

- C : le gain de temps, le gain de temps est énorme.
- A : oui le gain de temps
- N : la comparaison multiple que tu n'as pas en vrai. Tu devrais faire combien de shopping pour comparer.
- V : oui le gain de temps, tu dois te déshabiller, te rhabiller, trouver une cabine, faire la file à la caisse chaque fois
- S : oui et le choix aussi
- À : par rapport au toucher et à ce que Sophie disait, je suis sûre qu'ils vont arriver, je ne sais pas comment, à nous transmettre cette sensation dans le futur, car s'ils veulent vraiment que ça fasse réel, qu'on soit vraiment attiré à faire beaucoup plus d'achats, le plus important c'est le toucher.
- À : virtuellement, ça devra être chaque fois des personnes plus perfectionnées dans leur domaine afin de te conseiller au mieux.
- C : Faut que la personne soit vraiment calée, qu'elle sache nous conseiller.
- V : Oui, qu'elle maîtrise son sujet.
- N : il faudrait que le site virtuel soit sécurisé quand même si on veut faire des achats.
- À : moi ça me fait peur
- C : moi pas, j'achète déjà par internet et j'ai jamais eu aucun souci même si j'ai déjà entendu des gens qui ont eu des problèmes
- S : si on me donne la possibilité de faire par virement ou de payer après achat via la banque alors je choisis plutôt cette possibilité-là plutôt que de faire mon paiement en ligne.
- Moi ça me fait peur d'acheter sur internet.
- C : il faut savoir que nos cartes sont assurées aussi. Je connais quelqu'un, une collègue, qui a eu des soucis et la banque est intervenue, car elle a pu prouver que ce n'était pas elle. C'est vraiment embêtant sur le moment même, mais elle a pu prouver aisément que ce n'était pas elle qui avait fait ces achats, que ce n'était pas les mêmes adresses de livraison. Ça s'est régularisé après.
- À : mais ça peut aller loin et c'est pour ça que j'ai toujours peur. J'avais prêté ma carte visa à ma fille pour commander un service d'épilation où on ne pouvait payer que par carte et sur le décompte de visa on avait 450\$ à New York. On a du prouver qu'on n'était pas là. Et c'est pour ça que plusieurs fois je vois un truc qui me plaît sur internet et je suis sur le point de l'acheter et puis, au dernier moment, je ne le fais pas.

- C : moi je n'ai jamais eu de problème. C'est quelque chose de courant et les banques sont au courant de ce phénomène et de plus en plus ils sécurisent les moyens de paiements, car ils savent que de plus en plus internet va devenir le moyen de paiement le plus utilisé.
- À : j'ai mon iPhone 6 et je peux payer avec mon empreinte digitale, mais c'est trop technologique. C'est plus sûr, car mon empreinte ben y a que moi qui l'ai, mais je ne sais pas je n'ai pas encore envie de l'utiliser.
- V : ben, ce n'est pas encore connu et répandu. Ça ne fait pas partie de la vie de tous les jours du coup ben on n'ose pas trop l'essayer.
- À : ça pourrait être un moyen de rendre plus sûre le paiement, qu'on ait un code plus l'empreinte.
- C : c'est vrai que ça peut être un frein
- À : je pense à quelque chose, vous les jeunes vous commandez plus et puis vous gardez ce que vous aimez et vous renvoyez, mais moi je suis une génération où je suis incapable de faire ça. Aller commander cinq tailles pour voir laquelle me va je suis incapable. La société derrière ben y a quelqu'un paye pour ça.
- C : oui et l'écologie aussi.
- À : je suis une génération qui ne peut pas faire ça fin limite je pourrais demander deux tailles, mais pas plusieurs couleurs et plusieurs tailles.
- V : c'est du gaspillage et aussi une pollution.
- À : oui y a le transport aussi, je me dis houlala, le carton, le transport, le type qui sonne et tout va à chaque fois à la poubelle. Je la remballer c'est gratuit ben non il y a à chaque fois du gaspillage, y quelqu'un qui paye derrière.
- C : oui, toujours
- N : mais pas toi

À votre avis, qu'est-ce que les marques devraient faire pour promouvoir l'achat de leurs produits au sein des univers virtuels ?

- Sop : que ce soit plus réaliste
- S : oui clairement, plus réel quoi
- C : le faire connaître en tous les cas
- À : oui, car là on connaît pas
- V : et le réalisme on est loin, très loin

- À : l'échange, qu'il y ait quand même un moyen de communication, que ça ne reste pas une machine, mais qu'il y ait un côté humain dans le virtuel.
- N : qu'il y ait quand même toujours ce lien avec les magasins réels
- À : la couleur, le style
- N : oui, l'identité de la marque corresponde
- À : que les magasins virtuels aient la même chose, les mêmes couleurs, les mêmes graphismes sinon c'est trop éloigné
- N : il faudra garder les magasins réels quand même en plus
- C : les gens auront besoin de ça, de ce contact, c'est un plaisir de sortir. Ça ne doit pas être une obligation comme les courses alimentaires, ça doit rester quelque chose d'agréable.
- À : dans un futur, on peut imaginer que tout ce qui est alimentaire soit tellement bien géré qu'on puisse faire toutes nos commandes sur internet en sachant que les dates de péremption seront respectées, qu'on choisisse la taille de notre morceau de steak. Alors on perdrait plus de temps pour ça. Et alors y aurait des shoppings énormes où on pourrait voir et essayer le produit, mais où on ne pourrait pas acheter.

Nous voilà arrivés au terme de cette discussion. Quelles ont été, selon vous, les idées les plus intéressantes qui ressortent de cette discussion ? Et pourquoi ? Avez-vous quelque chose à ajouter ?

- C : ben je trouve ça intéressant, c'est tourné vers l'avenir.
- N : oui, c'est vraiment intéressant
- Sop : j'ai hâte de voir si d'ici quelques années ce sera devenu monnaie courante de faire ses achats virtuellement

Merci à tous pour votre aide.

## **Discussion numéro 2**

Bonjour à toutes et merci à tous d'avoir répondu à mon invitation. Veuillez vous installer confortablement, je vais vous expliquer le déroulement de notre discussion. Nous allons consacrer cet après-midi à parler d'internet et des achats en ligne.

Voilà, je vais commencer par me présenter, je m'appelle Natacha Goreux, j'ai 26 ans et je suis étudiante en dernière année de Master en Sciences de Gestion à l'UCL. Je vous laisse à présent la parole afin que vous puissiez chacune, à votre tour, vous présenter.

- Je m'appelle Morgane, j'ai 26 ans et je suis étudiante en sixième année de médecine.
- Je m'appelle Anne, j'ai 55 ans et je suis artiste peintre.
- Je m'appelle Sabrina, j'ai 33 ans et je travaille chez Peugeot dans le département formations.
- Je m'appelle Sophie, j'ai 24 ans je suis actuellement en dernière année de Master en ingénierie sociale.
- Je m'appelle Laura, j'ai 53 ans et je suis assistante de direction.
- Je m'appelle Stéphanie, j'ai 28 ans et je suis logopède.

Maintenant que tout le monde s'est présenté, je vais vous expliquer les règles de fonctionnement de la discussion d'aujourd'hui. La conversation sera enregistrée afin de ne perdre aucune information de ce qui sera dit. Tout ce qui sera dit reste entre nous et est, bien entendu, confidentiel. Aucune réponse ou parole prononcée lors de cette discussion n'est bonne ou mauvaise ; au contraire, tout avis donné contribue à l'avancée de cette étude. Je vous demanderai, dans la mesure du possible, qu'une seule personne s'exprime à la fois afin de respecter chacun et d'éviter qu'un brouhaha trop important surgisse et que, dès lors, des idées intéressantes se perdent. Des boissons et des chips sont à votre disposition, servez-vous quand vous le désirez. Je vais à présent vous présenter un petit scénario qui servira d'introduction à notre discussion.

Donc nous allons commencer avec une première mise en situation. Voici une représentation du futur, imaginez vous à ce moment-là et dites-moi, à votre avis, comment les habitants font leurs achats ? Pensez-vous qu'ils utilisent internet ? Ou un autre système ? Vont-ils en magasin ?

- S : ben les gens feraient la commande et éventuellement tu prévois l'espace dans le frigo pour les nouveaux aliments et ça se télé-transporterait tout seul dans ton frigo. Car sur la porte de ton frigo tu as un ordinateur intégré qui sait ce qu'il te reste.
- Sop : je pensais à la même chose, mais pas aussi poussé. On passe commande et on doit pas aller la chercher dans un magasin, mais ça arrive directement chez nous. La manière, je sais pas, mais voilà.
- À : mais ça ça existe déjà
- Sop : oui c'est vrai alors peut-être avec la télé-transportation
- Sab : rien à voir avec les aliments, mais je pense aux vêtements et je vois bien une poupée comme ça où tu dis « t-shirt, pantalon » et ça vient sur le mannequin, tu commandes et tu l'as.
- L : genre un mannequin ?
- Sab : Oui un mannequin en 3D et tu peux tout décider : la couleur, la forme, et tout et puis tu commandes.
- M : oui pas mal comme idée
- Sop : et est-ce que du coup y aurait un mannequin pour papa, pour maman, ... ?
- Sab : oui oui à ta taille
- Sop : donc chacun aurait son mannequin ou alors c'est un mannequin qui change en fonction de ?
- Sab : oui qui change, si c'est moi, il met mes mensurations. C'est vraiment en fonction de toi.

Voici huit photos de femmes. Regardez-les bien attentivement et dites-moi, à votre avis, parmi ces huit femmes, qui achète des vêtements en ligne ? Et pourquoi ?

- La 2 elle fait des achats en ligne, elle a l'air ouverte, sympa.
- Sab : pour moi toutes, car il n'y a pas de profil bien défini de personnes qui achètent en ligne.
- À : moi je dirais pas la 4, car elle a l'air un peu fermée, timide, fin elle préférerait peut être le faire en ligne.
- Sop : elle a peut-être besoin d'avoir la certitude et du coup d'aller essayer le vêtement
- S : moi je pensais que la 4 n'achète pas en ligne, elle a besoin de toucher. Et du coup, elle n'achèterait pas en ligne. Elle a besoin de sentir le vêtement et de voir ce que ça donne sur elle.

- À : moi je dirais que la 3 elle achète en ligne, car elle est trop occupée avec ses enfants donc elle n'a pas le temps et faut que ça aille vite. Et puis c'est pratique, elle a plus de temps pour s'occuper de ses enfants.

Regardez à nouveau les femmes et dites-moi, à votre avis, parmi ces huit femmes, qui achète un voyage en ligne ? Et pourquoi ?

- S : la numéro 1 elle pourrait le faire, car c'est une femme active, elle a besoin de décompresser.
- Sab : justement ce sont des femmes actives donc elles n'ont pas le temps de faire du shopping et elles font tout en ligne.
- Sop : un voyage tu as le concret une fois que tu es sur place tandis que le vêtement tu as la possibilité de l'expérimenter avant de l'acheter.
- M : je pense qu'il y a plus de gens qui achètent des voyages en ligne que des vêtements. Car un voyage tu ne le connais qu'une fois où tu seras là-bas ors un vêtement tu vois sur le moment même si ça te va ou si ça te va pas.
- Sab : la 3 je la vois moins, car elle a des enfants. Pour moi, elle doit se rassurer du lieu où elle ira. C'est ce qu'on a fait avec mon futur mari, on a regardé sur internet et puis on est allé en agence pour être sûr que les infrastructures qu'on voulait étaient bien présentes.
- À : un voyage s'il ne te plait pas, tu ne sais pas le renvoyer.
- Sop : l'idée de commander en ligne ce n'est pas de le renvoyer fin c'est de gagner du temps, de commander en ligne depuis chez soi. Fin moi je n'achète pas en ligne, mais ça m'embêterait de devoir prendre le temps pour le ramener.
- M : moi j'achète toujours deux tailles donc je sais d'office qu'une des deux je dois la ramener.
- Sop : donc tu te déplaces d'office ?
- M : Ben j'ai pas beaucoup de distance à faire, je vais à une rue de chez moi et je le dépose.
- Sop : alors là je préfère prendre le temps d'aller en magasin
- M : mais tu perds beaucoup plus de temps. Faire du shopping, tu perds toute une après-midi alors que là tu peux tout commander en peu de temps.
- Sop : oui, mais tu n'as pas le plaisir de voir le produit, d'être conseillé par la vendeuse, de toucher le vêtement.
- L : J'ai besoin que la vendeuse soit là, qu'elle me conseille.

- À : Oui le côté humain est important dans le shopping.

Parmi ces huit femmes, qui est-ce que vous pensez qui ne procède à aucun achat en ligne ?

- À : Si y avait eu une baba cool je t'aurais dit celle-là, car y a peut-être une conscience politique de dire « je ne veux pas acheter en ligne, je ne suis pas victime de la consommation ».
- L : moi je vois la 5 qui n'achèterait pas en ligne, elle a comme peur si je puis dire d'utiliser internet.
- À : elle a un air méfiant dans son regard
- L : elle n'est peut-être pas technologique
- Sab : pour moi tout le monde est susceptible d'acheter en ligne

À votre avis, quels moyens les marques devraient-elles utiliser afin de promouvoir la vente en ligne ?

- Sop : moi j'ai besoin d'avoir le vêtement sur moi, de l'essayer. De me regarder dix minutes devant la glace, de demander « madame, est-ce que vous trouvez que ça me va bien ? », d'être convaincue et de l'acheter ou alors d'avoir mon coup de cœur. Derrière un écran, ben tu peux peut-être l'avoir, mais ce n'est pas la même chose. J'ai besoin de concert, de sentir le produit, de voir ce que ça donne sur moi.

Et les marques ne pourraient rien faire pour te convaincre d'acheter en ligne ?

- Sop : je pourrais peut-être me débloquent face à ça, me dire que je peux l'essayer tranquille chez moi et si ça ne me plait pas, je le renverrai.
- S : du coup ce serait les marques qui devraient travailler à une façon de donner des coups de cœur aux gens en ayant à chaque fois cette possibilité d'avoir la silhouette de la personne et de pouvoir la personnaliser avec le vêtement. De pouvoir se faire une idée en ayant sa propre morphologie en ligne. Et aussi de réaliser des réductions de prix quand on achète en ligne.
- M : moi je pense qu'il y a plus de promos sur internet qu'en magasin. J'étais chez Esprit il y a une semaine et j'hésitais sur certains articles et j'ai été regardé sur leur site hier et il y avait une promo dessus or il n'y en avait pas en magasin.
- Sop : les personnes qui achètent en ligne, vous regardez chaque fois en ligne avant ?
- M : non moi des fois j'achète direct
- Sop : donc tu ne regardes pas sur internet avant d'acheter ?

- Sab : moi j'ai des sites qui sont qu'en ligne, je ne sais même pas aller en magasin. C'est qu'en ligne et ce sont des prix super abordables. Et ceux qui font magasins et en ligne souvent ils font des exclusivités si tu achètes en ligne ce que tu n'as pas en magasin. Donc c'est moins cher et tu as des articles que tu trouves exclusivement sur internet.
- M : Même dans les magasins comme Esprit qui ont énormément, t'as jamais tout dans un magasin.
- L : ça c'est vrai, il y a beaucoup plus de choix sur internet.
- M : tu as beaucoup plus de choix en ligne
- Sab : oui beaucoup plus de choix et aussi plus de tailles
- M : si y a des marques que tu préfères, y a plus de choix si tu vas sur leur site internet
- S : pour faire découvrir, pourquoi pas à chaque fois que tu fais ton achat, sur ton ticket de caisse, avoir un code qui t'indique le site de vente en ligne avec cette idée de petites réductions. Comme ça tu te dis « J'ai l'habitude d'aller en magasin, mais ils veulent me faire découvrir et ils me donnent un petit truc attrayant ».
- Sop : la carotte qui va te pousser à aller checker en ligne
- L : cette idée d'avoir un bon de réduction ou des choses plus intéressantes si tu vas sur le site internet c'est une bonne idée
- S : de prime à bord, je n'avais pas conscience du fait qu'il y avait plus de choix en ligne qu'en magasin
- À : et par rapport à ce que vous disiez sur la morphologie je pense aussi au visage. J'aimerais avoir ma morphologie et mon visage sur le site internet.

Le shopping en ligne à propos duquel on parle depuis le début de la discussion est un shopping en deux dimensions. Imaginez-vous devant l'écran de votre ordinateur confortablement assis et pénétrez à présent dans votre boutique préférée en trois dimensions. Comment l'imaginez-vous ?

- À : idéalement y a pas de monde, c'est une promenade calme, aérée avec la possibilité de voir à mon aise dans les allées, mais je me pose la question quand je suis devant le rayon comment je vois le vêtement. Comment je peux le manipuler pour le voir, comment voir chaque vêtement. Éventuellement en cliquant sur un rayon de jupes, un rayon de hauts et puis sortir les vêtements. Et alors en fonction des couleurs, des matières, on choisirait. La boutique devra être quand même spécifique à internet, elle devra scinder les vêtements par groupe de vêtements pour que ce soit plus facile pour

s'y retrouver, mais c'est plus ludique que de cliquer sur une case où il est écrit t-shirts. Par l'image ce sera d'office plus ludique, plus sympa.

- S : moi je vois aussi une boutique vide, mais y aurait une voix off. Mes vêtements ne seraient que dans une teinte et je sélectionnerais les vêtements et j'aurais les coloris possibles. Puis j'aurais une voix off qui me dirait « vu que vous avez choisi ce t-shirt-là, vous pourriez l'associer à cette jupe-ci ». Je vois quelque chose d'interactif. Ce serait la voix de la vendeuse, mais sans qu'elle soit là.

Tu préférerais une voix personnalisée ou plutôt automatisée qui va te conseiller en fonction de paramètres prédéfinis ?

- S : Ça pourrait juste être une question de croisement de données, pas spécialement quelque chose de personnalisé.
- Sab : c'est une bonne idée l'idée de la voix off. J'aime bien regarder à mon aise, sans pression et j'aimerais bien que quand je choisis tel ou tel t-shirt on me dise telle ou telle jupe est compatible.
- M : moi aussi j'ai besoin d'être tranquille, de n'avoir personne.

Et comment vous vous voyez dans le magasin ? Vous vous voyez vous dans le magasin ?

- Sop : moi je vois que l'écran c'est mes yeux. Des yeux qu'on peut bouger.
- M : oui, mais des yeux que tu peux bouger, tu peux aller voir à tel endroit
- À : que tu puisses zoomer
- L : vous avez dit que vous n'aimeriez pas quelqu'un d'intrusif, mais moi ça m'arrangerait d'avoir un coach personnel. À un certain âge, ce serait intéressant. Elle pourrait te conseiller par rapport à toi, à ton physique, à ce que tu choisis. Pas aller t'imposer quelque chose, mais avec ce que tu achètes aller plus loin. Et pourquoi pas avec ton visage te conseiller du maquillage et certaines coiffures. Si tu vas quelque part et que tu achètes un vêtement, j'aimerais avoir un service autour. Tu aurais ton vêtement, mais le plus d'aller acheter virtuellement c'est que tu aies un conseil sur comment te coiffer avec cette tenue que tu achètes et les accessoires à associer.
- À : l'idée est bonne. Peut-être que la marque pourrait proposer justement une proposition sans coach et avec coach. Il y aurait un bouton où on choisirait.
- Sop : oui plusieurs options et on choisit. Si je sais exactement ce que j'ai besoin alors je me débrouille seul je regarde si y a pas y a pas.
- M : oui, mais les vendeuses elles te disent toujours que ça te va bien.

- L : pas toujours
- Sop : moi je suis pas une grande fan de mode alors parfois quand j'achète un truc je sais pas trop avec quoi le mettre et là les vendeuses te feraient des suggestions et ça te permettrait d'avoir d'autres idées que celles que tu as.
- À : oui moi aussi j'aimerais qu'il y ait une vraie personne derrière la vendeuse, que ce soit personnalisé. Qu'elle fasse une étude de style.

Reprenez les photos et dites-moi, parmi ces huit femmes, quelles sont celles qui pratiquent du shopping en trois dimensions dans un univers virtuel et quelles sont celles qui ne le font pas ? Et pourquoi ?

- Sab : pour moi toutes
- M : oui pour moi c'est comme tantôt, je ne vois pas pourquoi on pourrait dire que quelqu'un va acheter en ligne et qu'elle ne va pas acheter dans un magasin virtuel.

Nous allons à présent faire un petit jeu. Selon vous, si un univers virtuel était un animal lequel serait-il ?

- Sop : une girafe, car elle a un long cou donc elle peut aller voir en hauteur et s'abaisser. Elle peut dénicher des choses que tu ne sais pas voir en 2D. Et puis ça sait marcher lentement et ça sait aussi courir. Ça choisit son rythme en fonction des circonstances. Et puis c'est élégant.
- L : un papillon, car ça commence avec une chenille et ça se transforme et quand tu penses à un univers virtuel y a des transformations qui se passent, tu as un coach ou tu n'en a pas, les choses évoluent.

Et s'il était une couleur ?

- S : le blanc qui comprend toutes les couleurs. Je parlais tout à l'heure de l'idée d'avoir toutes les couleurs une fois qu'on sélectionne une pièce précise ben ça donnerait le panel de couleurs.
- Sop : moi c'est l'idée de l'arc-en-ciel, du mouvement
- M : moi aussi
- Sop : j'ai envie de couleurs

Et si c'était un sport ?

- S : un marathon, car j'aime pas faire du shopping. Quand ça commence on sait pas vraiment quand ça va finir.
- À : moi je vois quelque chose de ludique avec des balles, du ping-pong ou quelque chose comme ça. À la fois l'espace est vide, mais le fait que ce soit en virtuel 3D permet de circuler et de faire du mouvement en zigzag, d'un côté à l'autre. Oui vraiment quelque chose de ludique.

Voici une feuille avec quelques petites phrases. Je vais vous demander de les compléter avec ce qui vous semble le plus adéquat. Faites-le d'abord chacun pour soi et ensuite nous en discuterons en groupe.

Les gens qui utilisent des univers virtuels pour faire du shopping sont ...

- sab : j'ai mis à l'ère du temps
- V : c'est vrai ? moi aussi, dans l'air du temps
- M : moi j'ai mis dans le monde actuel
- À : moi j'ai mis branché, froid, mais curieux. Froid dans le sens qu'ils n'ont pas le contact, c'est efficace, mais il manque le plaisir du toucher, le plaisir du mouvement
- Sop : sont éventuellement pressés, aiment avoir tous les choix possibles directement
- L : ça a un lien avec la société actuelle qui est plus recentrée sur elle-même, c'est chacun pour soi. Moi j'ai envie de voir vite, je n'ai pas de temps à perdre avec les autres.

Si j'effectue du shopping dans un univers virtuel, je suis ...

- S : je suis dans une pièce de ma maison devant mon pc ou ma tablette, mais pas sur le smartphone. Pour l'aspect taille.
- J'ai mis je suis actuel, top, connecté. Je suis au top de la technologie, si je sais utiliser ça je suis au top de la technologie.
- À : je suis malade et stressé. Je ne le ferai que si je suis malade et cloué au lit. Si je ne sais pas me déplacer. Et stressé dans le sens où je ne le ferais que si je n'ai pas la possibilité d'aller faire du shopping et que je dois me dépêcher. Je n'ai pas l'occasion de profiter ni le temps de faire du shopping.
- S : moi j'ai l'impression que le shopping en ligne prend encore plus de temps tellement y a du choix. J'ai pas l'impression qu'on gagne du temps

- M : si quand même. Quand tu vas faire du shopping, tu vas dans beaucoup de magasins or quand tu vas en ligne, tu vas sur un ou deux sites qui te proposent plusieurs marques. Et puis tu as le temps que tu prends pour te rendre au shopping sauf si tu habites à côté du shopping.
- Sop : moi j'ai mis si j'effectue du shopping dans un univers virtuel je suis à la recherche d'articles peut être pas présents en magasin. J'ai tenté ma chance en magasin, je ne trouve pas donc alors j'irais peut-être plus fouiner dans le site virtuel

Les gens qui n'utilisent pas les univers virtuels pour faire du shopping sont ...

- M : moi j'ai mis has been
- L : moi j'ai mis un peu en retard sur la société
- S : moi j'ai mis quelque chose dont on n'a pas encore parlé : des personnes méfiantes vis-à-vis de la sécurité des paiements et des personnes qui apprécient de toucher le vêtement.
- Sab : je ne sais pas si j'ai utilisé le bon terme j'ai mis conservateur dans le sens traditionnel qui ne veulent pas aller vers le futur, vers le changement. Ils veulent faire comme avant, on va au magasin et on achète et ils ne veulent pas trop expérimenter ce qui est nouveau.
- À : moi j'ai mis rétrogrades, conservateurs, l'opposé de ceux qui y vont, qui sont curieux et branchés.

Maintenant je vais vous plonger au cœur d'un univers virtuel appelé Second life et d'un magasin virtuel. Vous pouvez bouger où vous voulez dans le magasin, voir comment s'est agencé, découvrir comment ça fonctionne. Vous pouvez, tour à tour, vous passer l'ordinateur et découvrir le shopping virtuel.

- S : on est la blonde là ? ah et moi qui espérais n'être que des yeux en fait je suis une personne.
- M : moi j'aurais pas mis quelqu'un
- Sop : moi non plus
- Sab : moi non plus, plutôt des yeux qu'une personne
- L : moi je préférerais que ce soit moi, que la fille ce soit moi vraiment avec ma morphologie. J'aimerais me voir moi dedans.
- À : oui soit moi soit mes yeux, mais pas quelqu'un d'autre

- Sop : ça fait trop jeu vidéo
- M : oui on dirait qu'on est en train de jouer et de voir où elle peut aller
- Sop : ça fait genre y a une mission
- À : de nouveau c'est obligé d'être une belle poulette
- Sab : j'allais le dire, du coup quand elle va essayer les vêtements ça va lui aller super bien à elle, mais pas spécialement à moi.
- L : Ouille y a une autre personne qui arrive !
- S : Donc on n'est pas tout seul ?

Non, d'autres personnes peuvent venir en même temps que vous. Ça se passe en temps réel.

- À : moi je n'aime pas le cliché de la bonne femme trop sexy, ces mollets, ces jambes, tout est parfait ce n'est pas réaliste ça.
- M : moi je trouve que le magasin n'est pas bien, pas assez réaliste
- À : les proportions ne sont pas belles
- Sop : c'est moche
- Sab : ce n'est pas attirant
- M : moi je n'achète pas là-dessus
- Sop : c'est moche, ce n'est pas esthétique
- À : dans ma tête, mon magasin je l'imaginai avec de vraies photos évidemment
- M : et puis même je trouve que les vêtements ne sont pas spécialement réels
- Sop : c'est pas assez réel
- Sab : j'ai vraiment l'impression d'être dans un jeu vidéo
- M : oui ça manque de réalisme
- Sab : même les vêtements je n'ai pas l'impression qu'ils sont vrais
- Sop : les vêtements pourraient être beaucoup plus réels regarde ce qu'on fait avec genre Fifa et tout.
- Sop : la visibilité est mauvaise
- M : tu ne vois pas bien dans quel tissu c'est. Je ne trouve pas ça beau du tout
- M : si tu te promènes dans un magasin comme si c'était filmé avec une qualité réelle et puis tu choisis le vêtement donc tu cliques dessus il apparaît, tu peux le tourner voir comment il est au-dessus, en bas, derrière puis éventuellement si tu as un mannequin qui a ta morphologie, pouvoir lui faire essayer et la faire tourner pour voir ce qu'il donne sur toi là ce serait vraiment bien.

- Soph : le réalisme des détails n'est pas assez approfondi, alors là c'est sûr que je n'achète pas là-dessus et que je vais en magasin directement
- L : il y a un manque de réalisme, c'est trop faux
- M : oui c'est ça
- L : ça doit être virtuel, mais virtuel comme dans la réalité sinon je n'achète pas
- À : on ne va pas acheter sur un dessin animé
- L : c'est un dessin animé et ça devrait être la photo ou l'hologramme du vêtement
- M : ici, c'est sûr que je n'achète pas
- À : les proportions devraient être meilleures, ici la fille est toute petite par rapport à la taille des vêtements qui pendent
- Sop : ce n'est pas esthétique, ça donne pas envie de rester et de fouiner virtuellement
- M : personne n'a envie d'acheter comme ça
- À : je pense qu'on est qu'au début, que ça doit déjà coûter cher de faire ça, mais ce n'est pas assez réel
- M : faut vraiment que ce soit comme dans la réalité, que tu aies vraiment l'impression d'être dans le magasin
- Sop : que tu reconnais le magasin, car par exemple, tous les magasins Abercrombie ont un style, sont les mêmes. Faut qu'on retrouve l'esprit du magasin sur ton écran.
- M : sur le site de ligne de Superdry, tu peux cliquer sur le mannequin et y a une vidéo et tu peux la voir défiler avec le produit porté donc tu as déjà une idée.
- Sop : moi j'ai besoin de l'avoir sur moi, de voir s'il gratte
- M : oui, mais s'il te plaît pas, te peux le renvoyer. Bon après il y a toute la question de l'écologie qui demeure et ce, peu importe si univers virtuel ou en ligne. Même si tu gardes le même sachet, tu renvoies dans le même sachet.
- Sop : oui donc eux vont jeter ce sachet ?
- M : oui fin ça de toute façon si moi je le garde je jette aussi le sachet
- Sop : oui, mais ils vont devoir le réemballer pour l'envoyer à quelqu'un d'autre, ça fait pas très écologique tout ça.
- M : puis il y a les transports aussi

Si vous voulez, vous pouvez vous promener dans le magasin

- M : on dirait les SIMS
- Sop : oui un jeu vidéo quoi

- M : faudrait que ce soit comme Google Street View, que ce soit réel, ça c'est un jeu. Je n'ai pas envie de jouer à un jeu, je veux acheter des vêtements.
- J'ai moins envie d'acheter là-dessus que sur un site classique. Sur un site classique, tu cliques sur le pantalon et tu peux voir les différentes photos les différentes couleurs.
- S : moi je me demande si le 24/24 est nécessaire. Fin tu voudrais aller faire ton shopping à 22h avant d'aller dormir ?
- M : oui moi j'adore
- Sop : on est dans une société où tout est accessible tout le temps. Tu réserves ton voyage, tu achètes tes vêtements alors que tu es chez toi.
- M : pour les gens qui n'ont pas spécialement le temps, c'est bien d'aller là-dessus le soir et de se détendre. Tu peux regarder ton t-shirt et le commander il est 22-23h.
- Sop : mais après c'est une dérive. Les gens veulent avoir tout, tout de suite.
- M : quand tu commandes par internet, tu n'as pas tout, tout de suite. Tu dois attendre d'être livré.

Nous allons refaire le même petit jeu qu'auparavant. Maintenant que vous avez conscience de ce qu'est un univers virtuel, à votre avis, si un univers virtuel était un animal lequel serait-il ?

- À : moi je dirais une grosse bête par le fait d'avoir beaucoup de choix donc quelque chose de vaste, de pouvoir aller dans toutes sortes de coins différents
- M : moi je dirais caméléon, tu as tout, toutes les couleurs, ça change en fonction de tes envies
- Et si c'était une couleur ?
- Sop : toujours l'arc-en-ciel, car y a plein de couleurs, de choix possible
- S : oui l'arc-en-ciel pour tous les choix.

Dernier petit test, je vous montre à présent une première photo où on voit trois copines. Selon vous, qu'est-ce que la deuxième personne répond à la première ?

- À : ha oui
- Sab : super
- Sop : ben allons voir
- S : ah super et le mien c'est celui-là comme ça chacun peut faire ce qu'il aime, ce qui lui plait
- M : elle lui dirait qu'elle elle va dans son magasin préféré à elle

- Sop : ben montre-moi. Comme ça on connaît autre chose, car on ne va pas forcément aller dans ce magasin-là de prime à bord. C'est peut-être un magasin que j'ai jamais vu et qu'au final y a de belles choses dedans.

Voici une deuxième petite image. Selon vous, qu'est-ce que la deuxième personne répond à la première ?

- M : ah oui ça peut être cool j'arrive.
- Sab : pourquoi faire ça en virtuel ? Moi je vais avec mon ami directement dans le magasin.
- M : ben si ton ami habite loin, ce serait sympa non ?
- Sop : ben y a déjà Skype
- M : Skype tu ne sais pas montrer à l'autre
- Sop : ben si avec ton iPhone
- M : l'iPhone c'est petit
- Sab : là ça va trop loin, quelle vie tu as de faire tout virtuel ? je vais avec mon ami directement dans le magasin.

À présent que vous connaissez le sujet, quels sont, selon vous, les avantages et faiblesses des univers virtuels ?

- S : le manque de réalisme
- M : moi je pense que ça peut s'améliorer pour arriver dans un futur proche comme quelque chose de plus réaliste comme Google Street View.
- S : la disponibilité, on peut y aller à n'importe quelle heure alors qu'un magasin ben le dimanche tu oublies et après 18h30 aussi
- Sab : c'est aussi plus agréable. Sur internet, tu cliques sur le mot t-shirt, pull. Là tu rentres dans ton magasin et je regarde où sont les t-shirts, je vais voir. C'est plus agréable et plus rapide, je dirais.
- M : après c'est aussi chouette de garder une journée shopping quand tu as le temps pour te détendre etc. Mais si tu n'as pas le temps moi je trouve ça très pratique.
- L : quand tu parles de Google Street View, ça doit coûter une fortune, car pour pouvoir faire ça ils ont dû photographier chaque rue donc imagine-toi s'ils doivent photographier chaque article.
- M : oui, mais là ce n'est pas assez réaliste pour moi. Et puis, sur internet ils photographient déjà les articles, il y a juste une mise en 3D à faire. Ils rentrent dans un

magasin de la marque dans le plus grand pour pouvoir mettre tous les articles, je pense pas que ce soit si compliqué que ça.

- À : ça va venir et même dans un futur proche.

À votre avis, qu'est-ce que les marques devraient faire pour promouvoir l'achat de leurs produits au sein des univers virtuels ?

- L : sur le ticket d'achat en magasin qu'il soit écrit en dessous l'adresse virtuelle plus un bon de réduction.
- Sop : dans le magasin une petite pub et parfois on reçoit des pubs à la maison donc en parler dans ces pubs papiers, mais de manière progressive vu que c'est quelque chose de nouveau. Pas que ça vienne envahir le magasin et la pub et qu'il n'y ait plus que cette possibilité-là qui soit présentée.
- L : faut que ça ne soit pas compliqué, que ce soit facile d'utilisation, car le but c'est pas de perdre du temps à comprendre
- Sop : oui que ce soit facile d'utilisation, hyper ludique, pas 15 000 étapes, 15 000 onglet. Quelque chose de simple, on va à l'essentiel, que ce soit accessible.
- À : cliquer sur un t-shirt plutôt que sur un onglet t-shirt c'est mieux, c'est plus ludique, plus intuitif.

Nous voilà arrivés au terme de cette discussion. Quelles ont été, selon vous, les idées les plus intéressantes qui ressortent de cette discussion ? Et pourquoi ? Avez-vous quelque chose à ajouter ?

- L : ben que les achats vont se faire de plus en plus comme ça j'imagine dans le futur c'est sûr, mais qu'il y aura toujours des grands shoppings où tu pourras aller voir les marques, leurs vêtements, les tissus, les toucher mais que toutes les commandes tu devras les passer virtuellement. Ils vont tout centraliser pour faire des économies, il y aura plus autant de magasins, mais peut-être un dans chaque ville, un énorme shopping super où tu pourras te promener. Ils vont devoir créer quelque chose où les gens vont devoir se rencontrer. Socialement, avec la technologie actuelle, on est à chaque fois plus éloigné des contacts sociaux.
- Sop : proposer cette virtualisation me paraît bien, mais il faudra garder des magasins réels.

La discussion se termine à présent. Un tout grand merci pour votre aide.