UCL Université catholique de Louvain

Louvain School of Management (LSM)

LOUVAIN School of Management

L’expérience sensorielle en ligne et l’intermodalité des sens - Annexes

Mémoire réalisé par
Amélie Bouckaert

Promoteur
Ingrid Poncin

Lecteur
Etienne Denis

Année académique 2016-2017
Master en Sciences de gestion

TABLE DES MATIERES

ANNEXE 1 : CLASSIFICATION DES VARIABLES ATMOSPHÉRIQUES DE BAKER ... 1

ANNEXE 2 : CINQ FACETTES DÉTAILLÉES DE LA ROUE EXPÉRIENTIELLE 2

ANNEXE 3 : THÉORIE DE L'ACTION RAISONNÉE DE FISHBEIN ET AJZEN 3

ANNEXE 4 : CATÉGORISATION DES PRODUITS 4

ANNEXE 5 : ÉCHELLE DE *NEED FOR TOUCH* 5

ANNEXE 6 : GUIDE D'ENTRETIEN DE L'ÉTUDE QUALITATIVE 6

ANNEXE 7 : RETRANSCRIPTION DES 16 ENTRETIENS 13

ANNEXE 8 : ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS 472

ANNEXE 9 : CLASSIFICATION DES PRODUITS ACHETÉS EN LIGNE OU NON 480

ANNEXE 10 : FICHES PRODUITS 481

ANNEXE 11 : QUESTIONNAIRE DE L'EXPERIMENTATION (T1) 491

ANNEXE 12 : TRADUCTION DES ÉCHELLES ANGLAISES 495

ANNEXE 13 : RÉSULTATS DÉTAILLES DES ANALYSES RELATIVES A LA FIABILITÉ DES ÉCHELLES 496

ÉCHELLE D'IMPLICATION DANS LA CATÉGORIE DE PRODUITS 496

ÉCHELLE D'ATTITUDE ENVERS L'ACHAT EN LIGNE 497

ECHELLE D'IMAGERIE MENTALE 498

ECHELLE DE RICHESSE TACTILE 499

ECHELLE DE RICHESSE VISUELLE 499

ECHELLE D'ATTITUDE ENVERS UN PRODUIT 500

ECHELLE D'INTENTIONS D'ACHAT 501

ECHELLE D'INTENTIONS DE BOUCHE À OREILLE 502

ECHELLE DE RÉALISME DE LA FICHE PRODUIT 502

ANNEXE 14 : ENSEMBLE DES ANALYSES STATISTIQUES LIÉES AUX HYPOTHÈSES 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 504

HYPOTHÈSES 1 ET 3 504

HYPOTHÈSES 2 ET 4 505
HYPOTHÈSE 5 506
HYPOTHÈSE 6 507
ANNEXE 15 : TESTS ADDITIONNELS DE L'EFFET DU CONTEXTE ET DU DESCRIPTIF SUR L'ENSEMBLE DES VARIABLES 508
SYNTHÈSE DES EFFETS DU CONTEXTE 508
SYNTHÈSE DES EFFETS DU DESCRIPTIF 509

TABLE DES FIGURES

Figure 1 : Classification des variables atmosphériques de Baker (Poncin et Slim Ben Mimoun, 2014, p. 852)..... 1
Figure 2 : Théorie de l'action raisonnée (cité par Racat, 2016, p. 84)..... 3
Figure 3 : Shampooing Ultra Doux (Madasenat, 2016)..... 10
Figure 4 : Pêches (L'atelier des Chefs, s.d.)..... 11
Figure 5 : Pull angora (Ecolaines, s.d.)..... 12
Figure 6 : Fiche produit du pull pour femmes sans contexte et sans descriptif..... 481
Figure 7 : Fiche produit du pull pour hommes sans contexte et sans descriptif..... 481
Figure 8 : Fiche produit du classeur sans contexte et sans descriptif..... 481
Figure 9 : Fiche produit du pull pour femmes sans contexte et avec descriptif sans instruction sensorielle à imager..... 482
Figure 10 : Fiche produit du pull pour hommes sans contexte et avec descriptif sans instruction sensorielle à imager..... 482
Figure 11 : Fiche produit du classeur sans contexte et avec descriptif sans instruction sensorielle à imager..... 483
Figure 12 : Fiche produit du pull pour femmes sans contexte et avec descriptif comprenant des instructions sensorielles à imager..... 484
Figure 13 : Fiche produit du pull pour hommes sans contexte et avec descriptif comprenant des instructions sensorielles à imager..... 484
Figure 14 : Fiche produit du classeur sans contexte et avec descriptif comprenant des instructions sensorielles à imager..... 485
Figure 15 : Fiche produit du pull pour hommes avec contexte et sans descriptif..... 486
Figure 16 : Fiche produit du pull pour femmes avec contexte et sans descriptif..... 486
Figure 17 : Fiche produit du classeur avec contexte et sans descriptif..... 486
Figure 18 : Fiche produit du pull pour femmes avec contexte et avec descriptif sans instruction sensorielle à imager..... 487
Figure 19 : Fiche produit du pull pour hommes avec contexte et avec descriptif sans instruction sensorielle à imager..... 487
Figure 20 : Fiche produit du classeur avec contexte et avec descriptif sans instruction sensorielle à imager..... 488
Figure 21 : Fiche produit du pull pour femmes avec contexte et avec descriptif comprenant des instructions sensorielles à imager..... 489

Figure 22 : Fiche produit du pull pour hommes avec contexte et avec descriptif comprenant des instructions sensorielles à imager 489
Figure 23 : Fiche produit du classeur avec contexte et avec descriptif comprenant des instructions sensorielles à imager 490

TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Cinq facettes détaillées de la roue expérientielle (Hetzel, 2002, p. 315) 2
Tableau 2 : Différentes catégorisations des produits (Racat, 2016, p. 56)..... 4
Tableau 3 : Echelle de Need For Touch développée par Peck et Childers (cité par Racat, 2016, p. 158)..... 5
Tableau 4 : Classification des produits achetés sur internet ou non selon les résultats de l'étude qualitative 480
Tableau 5 : Sources des traductions françaises des échelles anglaises 495
Tableau 6 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'implication dans la catégorie de produits (pull)..... 496
Tableau 7 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'implication dans la catégorie de produits (pull) 496
Tableau 8 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'implication dans la catégorie de produits (pull) 496
Tableau 9 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'implication dans la catégorie de produits (classeur) 496
Tableau 10 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'implication dans la catégorie de produits (classeur)..... 497
Tableau 11 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'implication dans la catégorie de produits (classeur) 497
Tableau 12 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'attitude envers l'achat en ligne . 497
Tableau 13 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'attitude envers l'achat en ligne 497
Tableau 14 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'attitude envers l'achat en ligne 498
Tableau 15 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'imagerie mentale..... 498
Tableau 16 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'imagerie mentale ... 498
Tableau 17 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'imagerie mentale 498
Tableau 18 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle de richesse tactile 499
Tableau 19 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle de richesse tactile..... 499
Tableau 20 : Alpha de Cronbach de l'échelle de richesse tactile 499
Tableau 21 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle de richesse visuelle..... 499
Tableau 22 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle de richesse visuelle ... 500
Tableau 23 : Alpha de Cronbach de l'échelle de richesse visuelle..... 500

Tableau 24 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'attitude envers un produit 500
Tableau 25 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'attitude envers un produit 500
Tableau 26 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'attitude envers un produit 501
Tableau 27 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'intentions d'achat 501
Tableau 28 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'intentions d'achat.... 501
Tableau 29 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'intentions d'achat 501
Tableau 30 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'intentions de bouche à oreille 502
Tableau 31 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'intentions de bouche à oreille..... 502
Tableau 32 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'intentions de bouche à oreille 502
Tableau 33 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle de réalisme de la fiche produit 502
Tableau 34 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle de réalisme de la fiche produit 503
Tableau 35 : Alpha de Cronbach de l'échelle de réalisme de la fiche produit 503
Tableau 36 : Moyennes de richesse tactile (pull et classeur) en fonction du contexte..... 504
Tableau 37 : Test ANOVA du contexte sur la richesse tactile (pul et classeur) 504
Tableau 38 : Test des effets inter-sujet du contexte sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme comme co-variable..... 504
Tableau 39 : Test des effets intra-sujet du contexte sur la richesse tactile..... 505
Tableau 40 : Moyennes de richesse tactile (pull et classeur) en fonction du descriptif 505
Tableau 41 : Test ANOVA du descriptif sur la richesse tactile (pul et classeur) 505
Tableau 42 : Test des effets inter-sujet du descriptif sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme comme co-variable (pull)..... 506
Tableau 43 : Test des effets inter-sujet du descriptif sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme comme co-variable (classeur) 506
Tableau 44 : Test des effets inter-sujet du contexte sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme et du NFT comme co-variables (pull)..... 506
Tableau 45 : Test des effets inter-sujet du contexte sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme et du NFT comme co-variables (classeur) 507
Tableau 46 : Test des effets inter-sujet du descriptif sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme et du NFT comme co-variables (pull)..... 507
Tableau 47 : Test des effets inter-sujet du descriptif sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme et du NFT comme co-variables (classeur) 507

Tableau 48 : Tableau récapitulatif des effets du contexte après insertion du réalisme comme co-variable 508
Tableau 49 : Tableau récapitulatif des effets du descriptif après insertion du réalisme comme co-variable 509

ANNEXE 1 : CLASSIFICATION DES VARIABLES ATMOSPHÉRIQUES DE BAKER

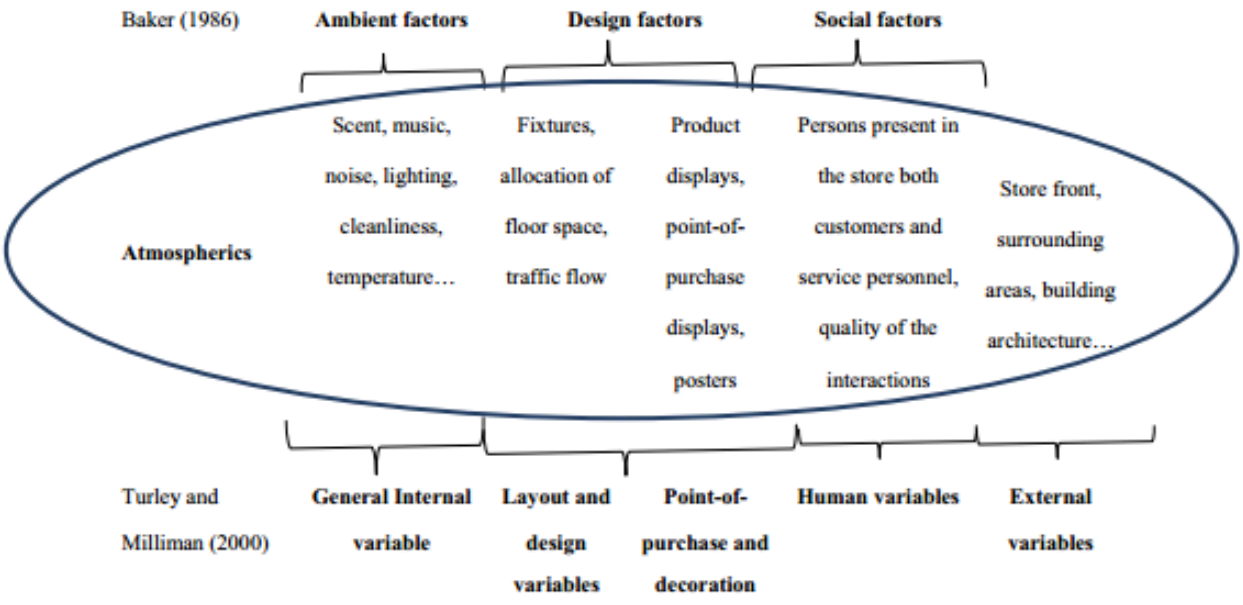

Figure 1 : Classification des variables atmosphériques de Baker (Poncin et Slim Ben Mimoun, 2014, p. 852)

ANNEXE 2 : CINQ FACETTES DÉTAILLÉES DE LA ROUE EXPÉRIENTIELLE

Surprendre Répondre au besoin d'inattendu Repenser l'offre Faciliter le quotidien du consommateur Reconstruire les catégories de consommation	**Proposer de l'« extraordinaire »** Le gigantisme Le fantastique L'authenticité L'historicisme et la nostalgie Le futurisme Le magique Le féerique
Stimuler les cinq sens du consommateur Créer l'ambiance d'une maison Créer une ambiance intime Créer du « naturel » en milieu urbain Créer du ludique Créer du sacré Créer des mythes Créer de l'« ailleurs »	**Créer du lien avec le consommateur** La connivence Le contact personnalisé L'éthique L'identité Le festif La proximité
Se servir de ce à quoi renvoie la marque La marque au service du spectacle La marque « état d'esprit » La marque temple La marque existentielle La marque emblème d'amitié	

Tableau 1 : Cinq facettes détaillées de la roue expérientielle (Hetzel, 2002, p. 315)

ANNEXE 3 : THÉORIE DE L'ACTION RAISONNÉE DE FISHBEIN ET AJZEN

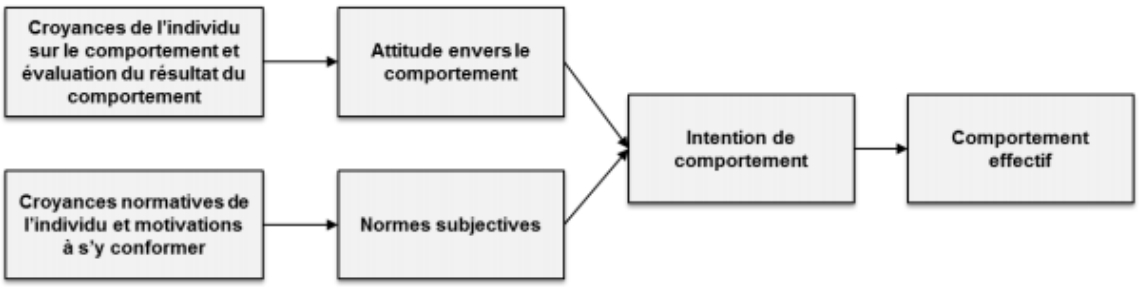

Figure 2 : Théorie de l'action raisonnée (cité par Racat, 2016, p. 84)

ANNEXE 4 : CATÉGORISATION DES PRODUITS

Catégorisation	Auteurs	Conclusions
Géométrique ou matériel	Klatzky, Lederman et Matula (1993)	La caractéristique géométrique relève de la forme ou de la taille du produit et implique davantage la vue tandis que l'attribut matériel relève du toucher pour déterminer plus précisément la texture du produit, sa dureté-solidité, sa rugosité, poids, température, ou les composante du produit (détachable ou non).
Digital ou non-digital	Lal et Sarvary (1999)	Les éléments du produit dits « digital » peuvent être numérisés et transposés dans un environnement virtuel, dématérialisé, sans obstruction d'un sens (information écrite, photo). Les attributs du produit dits « non-digital » impliquent que ces derniers sont difficilement transposables et occultent une partie du test du produit contrairement à une situation réelle (texture, température).
Sensoriel ou non-sensoriel	Degeratu, Rangaswamy, et Wu (2000)	Les produits sensoriels peuvent être appréhendés uniquement à l'aide des sens tandis que les non sensoriels peuvent être décrits verbalement.
Hédonique ou utilitaire	Dhar et Wertenbroch (2000)	Les produits hédoniques sont ceux dont la consommation repose principalement sur l'affect et les sens impliqués tandis que les produits utilitaires sont principalement cognitifs en termes de recherche (satisfaire un besoin) et dont l'objectif de recherche d'information est davantage orienté.

Tableau 2 : Différentes catégorisations des produits (Racat, 2016, p. 56)

ANNEXE 5 : ÉCHELLE DE *NEED FOR TOUCH*

Item	Libellé
NFTA1	En marchant dans les magasins, je ne peux pas m'empêcher de toucher à toutes sortes de produits.
NFTA2	Toucher des produits peut être amusant.
NFTA3	Quand je parcours des magasins, je trouve important de prendre en main toutes sortes de produits.
NFTA4	J'aime toucher des produits même si je n'ai aucune intention de les acheter.
NFTA5	Quand je parcours des boutiques, j'aime toucher beaucoup de produits.
NFTA6	Je me retrouve à toucher toutes sortes de produits dans les magasins.
NFTI7	J'attribue plus de confiance aux produits qui peuvent être touchés avant l'achat
NFTI8	Je me sens plus à l'aise en achetant un produit après l'avoir examiné physiquement.
NFTI9	Si je ne peux pas toucher un produit en magasin, je suis réticent(e) pour l'acheter.
NFTI10	Je me sens plus confiant (e) en achetant après avoir touché le produit.
NFTI11	Le fait de toucher un produit est la seule manière d'être sûr(e) qu'il vaut la peine d'être acheté
NFTI12	Il existe de nombreux produits que je n'achèterais que si je pouvais les prendre en main avant de les acheter

Tableau 3 : Echelle de Need For Touch développée par Peck et Childers (cité par Racat, 2016, p. 158)

ANNEXE 6 : GUIDE D'ENTRETIEN DE L'ÉTUDE QUALITATIVE

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

(Femme/homme, Nom, Numéro de téléphone, Tranche d'âge : X-X ans)

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre?

Partie 1: Questions sans support

1. Qu'est-ce que ça évoque pour vous le mot "shopping"? *(Pourquoi? Vous pouvez m'en dire plus?)*

   ...

2. Racontez-moi votre dernière séance de shopping. *(Qu'avez-vous acheté? Vous allez souvent dans ce magasin? Vous aviez prévu d'acheter ça? Qu'est-ce qui vous a décidé?)*

...

3. Qu'est-ce qui vous plait et qu'est-ce qui vous déplait dans ce(s) magasin(s)? *(Qu'est-ce que ça veut dire pour vous large choix? Ok... le prix mais vous pouvez m'en dire plus?)*

...

4. Et quand vous achetez des vêtements/de l'alimentaire, où vous rendez-vous la plupart du temps?

...

5. Pouvez-vous m'expliquer comment ça se passe quand vous faites vos courses chez X? *(Vous n'achetez que ce que vous aviez prévu? Qu'est-ce qui vous décide à acheter autre chose? Comment vous choisissez vos produits?)*

...

6. Est-ce que vous vous rendez dans un autre magasin pour ce genre de courses? *(Pourquoi?)*

...

7. Qu'est-ce qui vous plait et qu'est-ce qui vous déplait dans ce(s) magasin(s)? *(Qu'est-ce que ça veut dire pour vous large choix? Ok... le prix mais vous pouvez m'en dire plus?)*

...

8. Décrivez-moi ce magasin à l'aide de quelques caractéristiques.

...

9. Quelles sont celles qui influencent votre choix de magasin? *(Pourquoi?)*

...

10. Et si on revient à l'achat de X *(question 2)*, mettriez-vous en avant les mêmes caractéristiques pour le choix de vos magasins? *(Pourquoi?)*

...

11. Est-ce que ça vous arrive de faire du shopping autrement? *(Que dans des magasins?)*

...

12. Racontez-moi votre dernière expérience sur un site d'e-commerce. *(Comment cela s'est-il déroulé? Qu'avez-vous ressenti? Qu'est-ce qui vous a poussé à acheter ce produit en particulier? Si pas d'achat, pourquoi?)*

...

13. Qu'est-ce qui vous plait et qu'est-ce qui vous déplait sur ce site? *(Pourquoi?)*

...

14. Effectuez-vous souvent des achats en ligne? *(Si oui, pour quels types de produits?)*

...

15. A quoi accordez-vous le plus d'importance lorsque vous recherchez un produit sur internet? *(Pourquoi? Ok le prix mais quoi d'autres?)*

...

16. Qu'est-ce qui vous retient et qu'est-ce qui vous pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet?

...

17. De manière générale, qu'est-ce que vous aimez et qu'est-ce que vous n'aimez pas dans l'achat en ligne? *(Pourquoi?)*

...

18. Donc, on a parlé de l'expérience de shopping en magasin, de l'expérience de shopping en ligne, ce que j'aimerais savoir maintenant c'est qu'est-ce que vous regardez quand vous faites du shopping? *(Mais encore?)*

...

19. L'aspect visuel du produit et du magasin est important dans votre expérience de shopping? *(Pourquoi?)*

...

20. Qu'est-ce que vous sentez quand vous faites du shopping? *(Mais encore?)*

...

21. L'odeur du produit ou bien l'odeur diffusée dans le magasin sont-elles importantes dans votre expérience de shopping? *(Pourquoi?)*

...

22. Qu'est-ce que vous écoutez quand vous faites du shopping? *(Mais encore?)*

...

23. Est-ce que ces éléments sont importants dans votre expérience de shopping? *(Pourquoi?)*

...

24. Qu'est-ce que vous touchez quand vous faites du shopping? *(Mais encore?)*

...

25. La dimension tactile est-elle importante dans votre expérience de shopping? *(Pourquoi?)*

...

26. Qu'est-ce que vous goutez quand vous faites du shopping? *(Mais encore?)*

...

27. La dimension gustative est-elle importante dans votre expérience de shopping? *(Pourquoi?)*

...

Partie 2 : Questions avec supports

Nous entamons maintenant la deuxième partie de notre entretien durant laquelle nous allons travailler avec des supports.

1. Voici une photo de shampooing dont j'ai volontairement dissimulé la marque afin qu'elle n'influence pas les résultats.

Que pouvez-vous me dire à propos de ce shampooing? Comment le décrivez-vous? Soyez le plus précis possible et mentionnez vraiment tout ce qui vous passe par la tête vis-à-vis de ce shampooing.

...

<u>Figure 3 :</u> Shampooing Ultra Doux (Madasenat, 2016)

2. Est-ce qu'il évoque quelque chose pour vous? *(A quoi vous fait-il penser?)*

...

3. Qu'est-ce que vous pouvez me dire sur la couleur de ce shampooing? Et sur son odeur? Sur son gout? *(S'ils ne savent rien me dire sur l'odeur, leur demander comment ils font pour choisir un shampooing quand ils sont en magasin?) (Pourquoi?)*

...

4. A votre avis, quelle est la texture de ce shampooing? *(Pourquoi? Qu'est-ce qui vous fait dire ça?)*

...

5. **Nous allons procéder de la même manière pour cette photo de pêche. Que pouvez-vous me dire sur cette pêche?**

   ...

Figure 4 : Pêches (L'atelier des Chefs, s.d.)

6. Qu'est-ce qu'elle évoque pour vous? *(A quoi vous fait-elle penser?)*

   ...

7. Qu'est-ce que vous pouvez me dire sur la couleur de cette pêche? Et sur son odeur? Sur son gout? *(S'ils ne savent rien me dire sur l'odeur, leur demander comment ils font pour choisir un shampooing quand ils sont en magasin?) (Pourquoi?)*

   ...

8. A votre avis, quelle est la texture de cette pêche? *(Pourquoi?)*

   ...

9. Pour finir, nous allons faire de même avec la photo de ce pull. Comment pouvez-vous me décrire ce pull?

<u>Figure 5 :</u> Pull angora (Ecolaines, s.d.)

10. Qu'est-ce qu'il évoque pour vous? *(A quoi vous fait-il penser?)*

...

11. Qu'est-ce que vous pouvez me dire sur la couleur de ce pull?

...

12. A votre avis, quelle est la texture de ce pull? *(Pourquoi?)*

...

ANNEXE 7 : RETRANSCRIPTION DES 16 ENTRETIENS

RÉPONDANT 1

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Femme, Fabienne Le Roi, 0495/ 75 58 62, 45-55 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Qu'est-ce que ça évoque pour vous le mot shopping ?

Alors « Shopping », c'est deux, deux directions différentes, tout d'abord, il y a le shopping alimentaire, tout ce qui est nécessaire, vital, etc. Et puis, il y a ce que j'appellerai peut-être le

superflu, enfin le superflu, le vestimentaire, le mobilier, la décoration, etc., les petits plaisirs qu'on se fait sur le côté. Donc, pour moi, ce sont deux choses bien bien distinctes.

Et ça évoque le plaisir des deux côtés ?

Oui, bien-sûr, oui oui au niveau de l'alimentaire, ben, évidemment j'essaie toujours de faire plaisir à la famille quand je fais à manger. Mais quand on reçoit des amis, quand on reçoit la famille, etc. Enfin, c'est important. Plaisir des deux côtés, ça c'est sûr !

D'accord.

Est-ce que vous pouvez me raconter votre dernière séance de shopping ?

Et bien la dernière séance de shopping, c'était hier avec Léa. Elle, elle voulait aller, elle voulait trouver des nouvelles chaussures pour être en accord avec la robe qu'elle voulait mettre le soir à « La Fureur ». En fin de compte, quand on est allées dans un nouveau magasin beaucoup plus grand que celui dans lequel nous allons habituellement, euh il n'y avait rien qui lui plaisait. Donc en définitive, elle a dit :" Ben, c'est pas grave, je ne mets pas ma robe, je mets mon pantalon, je mettrai mes chaussures « converse » que j'ai d'habitude, que j'ai tous les jours. Donc voilà, ça c'était un petit peu, c'est le genre de shopping qui qui m'énerve et heu. Une fois que je vois qu'elle ne trouve rien, alors tant pis, on arrête là, on passe à autre chose.

La dernière fois que vous avez fait une séance de shopping et que vous avez acheté quelque chose, ça s'est déroulé où ?

Pour moi, pour moi, c'était chez Brantano, parce que je devais m'acheter de nouvelles paires de chaussures étant donné que j'avais, je m'étais fait opérée du pied. Il y avait des chaussures que je ne pouvais plus mettre, elles étaient tellement déformées, donc mais là j'ai tout de suite trouvé ce qu'il me fallait. Il y avait ma pointure. Hop, moi ça va très très vite, je ne passe pas du temps, je vois ce que j'aime bien et si je n'aime pas, je sors d'autant plus vite, j'essaie, ça me convient. On paie, je pars.

Et donc quand vous allez faire du shopping, vous avez un but bien précis ? Vous savez ce que vous devez acheter ?

La plupart du temps oui, c'est au besoin ! Maintenant, quand j'ai du temps à perdre et quand on va une après-midi soit à Mons, soit à Charleroi ou à Bruxelles ou quand on est à la Côte et

que je vois quelque chose qui me plaît mais que je n'ai pas nécessairement besoin et si j'ai les moyens de me le payer à ce moment-là, je n'hésite pas mais c'est plus rare.

Ok d'accord.

Est-ce que vous allez souvent chez « Brantano » ?

Non, ici c'est vraiment parce qu'il y avait une action dont j'avais entendu parler à la Radio. Pour chaque paire de chaussures usées que l'on rapportait on avait un bon d'achat de 12,50 € sur une tranche d'achat de 50. Et comme j'avais beaucoup de chaussures à évacuer de par les enfants qui grandissent et qui ne savent plus mettre les chaussures, j'ai fait un vide complet et on a tout été déposer. Et j'en ai profité, je me suis dit tant qu'il y a des bons, je vais voir s'il y a quelque chose qui me plait puisque j'ai besoin de chaussures et voilà !

Ok, d'accord.
Alors est-ce que vous pouvez me dire ce qui vous plait ou ce qui vous déplait dans ce magasin ?

Ce qui me déplait c'est qu'il n'y a pas nécessairement beaucoup de choix en ce sens que c'est euh ou des ballerines bien précises ou des bottes enfin y a pas beaucoup de diversité dans un modèle de chaussures. Voilà... Par exemple, ici j'aime bien aller jeter un œil chez Lachapelle et chez Luxus, c'est là où nous avons été hier avec Léa. Et là, si j'avais eu besoin et l'argent, j'aurais acheté pour moi d'autres d'autres paires de chaussures. Mais Brantano, c'est vraiment à l'occasion quand ils font des actions ou si je suis dans le coin pour faire autre chose, j'en profite pour faire un petit tour euh...

Vous voyez quelque chose qui vous plait par rapport au magasin Brantano ?

Euh, Brantano, c'est que l'on ne vient pas derrière moi tout de suite dès que je suis rentrée dire : « Je peux vous aider ? ». Non, je comprends la démarche commerciale, ça fait partie d'un certain... accompagnement du client dont je n'ai pas besoin. Je n'ai pas besoin que quelqu'un vienne me dire ; « Voilà, ça serait bien pour vous » etc. Je trouve quelque chose, s'il n'y a pas ma pointure ou s'il me manque une information, je vais vers la vendeuse et je lui demande. Je ne vais pas dire agressivité mais je n'aime pas cette démarche. A partir du moment où je ne suis pas dans la demande, je ne vois pas comment dire... la nécessité que quelqu'un vienne au-devant de moi. Et là, c'est quelque chose que j'apprécie, parce que bon, elles sont présentes à

la caisse ou dans les rayons, elles ne viennent pas. On passe à côté, elles disent bonjour et euh, je sais bien qu'elles sont là si j'en ai besoin.

Vous me dites que vous allez plus souvent chez Lachapelle ou chez Luxus, de nouveau vous pouvez me dire ce qui vous plait ou ce qui vous déplait dans un de ces deux magasins-là ?

Ce qui me plait plus par rapport à Brantano, c'est l'atmosphère, la décoration, euh ... l'agencement du mobilier, la présentation des chaussures, on voit qu'il y a une recherche pour être plus attractif, ce qui est normal, il y a un petit peu, il y a de la musique, euh, il y a un peu plus de diversité dans la décoration, il y a des sacs chez chez euh Lachapelle, il y a des accessoires, etc. des portefeuilles. Donc euh, si à un moment donné, on veut chercher par exemple une paire de chaussures on trouve son bonheur, il y a toujours moyen de trouver quelque chose à coordonner. Tandis que chez Brantano, c'est chaussures, chaussures, elles sont là. Les boites sont empilées les unes à côté des autres en fonction des pointures. Hum, ça a beaucoup moins de charme. Mais ce n'est pas à cause de ça que j'irai plus chez Lachapelle que chez Brantano.

Vous disiez la présentation du magasin, l'atmosphère plutôt du magasin, vous entendez quoi par atmosphère ?

Euh, mais, la recherche qui est faite dans la décoration et la mise en valeur de la marchandise, les lumières, le mobilier qui a une forme particulière, les dispositions ne sont pas comme chez Brantano, par rayons parallèles, etc. où ça fait plus entrepôt de luxe.

Et pour ce qui déplairait chez Lachapelle ?

... Chez Lachapelle, franchement, euh ..., je ne vois pas de, je ne vois pas de points négatifs.

Là, c'était plus ce qui était plus vestimentaire, chaussures... Si maintenant, on passe à l'alimentaire, où vous rendez-vous habituellement pour faire vos courses alimentaires ?

D'abord en priorité chez Colruyt, puis chez Delhaize, et en 3ème choix, au Carrefour de Binche.

Est-ce que vous pouvez m'expliquer un peu comment ça se passe quand vous faites vos courses chez Colruyt ? Puisque c'est là que vous allez en priorité.

Je fais au fur et à mesure de la semaine, je fais une liste des choses qui me manquent et que je vais utiliser pour mes repas de la semaine. Euh, je les fais bien souvent ... dans l'ordre de passage dans les rayons, je connais le magasin et euh, voilà la plupart du temps, je suis ma liste et il est bien rare que je prenne quelque chose qui ne soit pas prévu… quoi qu'en passant devant un certain rayon, je me dis : "Ah, ça il y a longtemps que j'en ai acheté et je vais peut-être..." Ça me donne une idée de faire une autre recette, de changer … mais la plupart du temps je m'en je m'en tiens à ce que j'ai prévu, à la liste.

Comment est-ce vous choisissez vos produits ?

Heu, les produits, soit c'est par habitude, quand j'ai appris à cuisiner avec ma maman, ça c'est 1. Ou parce que j'en ai entendu parler euh par une de mes amies euh qui a à peu près les mêmes goûts ou parce que je l'ai goûté chez quelqu'un et je me suis dit : " Tiens d'où ça vient ?" Je l'ai acheté là etc. et j'essaye.

D'accord.

Ce que j'apprécie moins chez Colruyt, le confort visuel et l'atmosphère etc plus froid. Mais dans la conjoncture actuelle le budget est important à l'heure actuelle. A budget égal.

Ce qui me plait moins chez Delhaize, l'heure de pointe, beaucoup de files d'attente, le nombre de caisses ouvertes ne sont pas assez importantes et les caisses électroniques par scan, n'est pas facile à utiliser. La musique m'irrite un peu.

Alors vous vous rendez également chez Delhaize parfois faire vos courses et chez Carrefour donc on va prendre Delhaize et Colruyt, on va faire séparément pour les deux magasins, de nouveau qu'est-ce qui vous plait et qu'est-ce qui vous déplait ? Si on commence par Colruyt par exemple …

Ce qui me plait, c'est tout d'abord le prix, parce que c'est un des éléments « marketing » phare de la marque, où on vous dit : "Euh, si vous trouvez moins cher ailleurs, on vous rembourse. " J'avoue, je n'ai jamais fait la démarche d'aller voir s'il y avait vraiment moins cher ailleurs, je n'ai pas le temps mais quand grosso modo à la grosse louche je fais mon budget euh achats alimentaires chez Colruyt sur un plein, un caddy plein, ça me revient moins cher quand même que ce que je fais chez Delhaize.

Euh, ce qui me plait aussi ..., euh...C'est que ils ne changent pas régulièrement les articles de place, que chez Delhaize quelques fois je suis perdue et si je ne trouve pas assez vite et bien tant pis, si je n'ai personne de disponible à côté je sors et je vais acheter ailleurs.

Ok d'accord.

Ça, c'est pour Colruyt …

Maintenant, pour Delhaize, c'est vrai qu'il y a un effort de hum... de présentation. Aussi, les rayons sont mieux achalandés, il y a beaucoup plus de marques que je ne trouve pas chez Colruyt. Euh, beaucoup plus de choix dans certaines choses, euh, Hum... Je trouve qu'il y a un roulement quand même d'articles, d'aliments... voilà, qui apparaissent, et qui donnent l'envie de gouter, ils offrent une plus grande variété de services depuis qu'ils ont fait leurs, leurs travaux. Maintenant il y a un rayon « Traiteur » ... qui me semble utile avec des parts pour 1 ou 2 personnes. C'est bien quand le midi on n'a pas beaucoup de temps et que l'on est seul ou à deux. On va vite chercher quelque chose à manger sur le pouce plutôt que toujours acheter un sandwich, à côté.

Donc, il y a plus de produits, plus de choix ?
Oui. Oui.

Qu'est-ce qu'il vous déplait chez Colruyt maintenant ?

Bien, c'est le cadre, c'est un grand entrepôt, euh avec de nouveau des allées, je vais encore faire un petit peu le parallèle avec Brantano et Lachapelle, maintenant il faut voir ce que l'on recherche, si c'est pour le confort visuel, l'atmosphère etc. Bien sûr je vais préférer Delhaize mais dans la conjoncture actuelle, il faut quand même faire attention à ce que l'on dépense et donc moi, le superflu là n'est pas nécessaire pour moi et je vais au moins cher à qualité égale, à qualité égale bien sûr.

Et qu'est-ce qui vous déplait chez Delhaize alors ?

Ce qui me déplait chez Delhaize, le… malheureusement je n'ai pas le choix des heures auxquelles je vais, c'est bien souvent les heures de pointe, il y a beaucoup de gens, même si euh, il y a beaucoup de caisses qui peuvent être ouvertes et même si il y a le fameux système où l'on fait ses courses soi-même à scanner. Je n'ai pas encore pris la peine moi-même de demander le maniement de cet appareil et donc je n'ai pas envie de perdre du temps à chercher moi-même. Euh, il y a ça et, euh... je trouve que la musique à certains moments est enfin l'ambiance musicale me hérisse, je sais qu'il y a des moments dans les magasins où ils mettent

de la musique plus douce pour permettre aux gens de prendre leur temps pour choisir et d'autres moments pas. Malheureusement là où je vais aux heures où je vais, ça me hérisse et je n'ai qu'une envie, c'est de vite terminer et de partir... et ce qui m'ennuie aussi, c'est au niveau des files d'attente, malgré le nombre important de caisses qui peuvent être ouvertes, je perds un temps fou et au niveau de Colruyt, c'est moins le cas. Dès qu'il y a 3 ou 4 personnes dans une file, pouf directement il y a une personne qui vient ouvrir une caisse ne fusse que pour 10 minutes ou un quart d'heure. Chez Delhaize, je ne connais pas, j'ai moins fait attention à ça mais je perds beaucoup plus de temps dans les files

Puisque vous allez plus chez Colruyt, si vous deviez me décrire Colruyt en quelques caractéristiques, 3, 4 caractéristiques qui vous viennent en tête ?

Euh, ordre, dans le sens où je vais retrouver chaque article. Prix, bien évidemment. Rapidité... Service. Euh, il y a toujours quelqu'un dans les rayons, on demande, oui c'est là, on a tout de suite la réponse.

Mais donc parmi ces quatre caractéristiques, c'est laquelle vraiment qui influence votre choix de magasin ?

D'abord le prix !

Si l'on revient à l'achat vestimentaire, c'est aussi cette caractéristique-là qui influence votre choix de magasin ou pas ?

Non, là c'est vraiment au coup de cœur, euh, vestimentaire, quand j'ai une idée bien précise, là, c'est ennuyeux. Quand j'ai un dress-code à respecter, ça m'ennuie. Par contre, quand j'ai besoin d'une robe, je ne pars pas nécessairement dans l'idée "Voilà, je veux une robe avec telle coupe, tel modèle, telle couleur, je flâne et quand il y a quelque chose sur lequel je flashe, voilà, s'il y a ma taille, je l'achète si ça me plait.

D'accord. Est-ce ça vous arrive de faire du shopping autrement ?

Oui, il m'arrive d'aller voir sur internet ... mais j'achète rarement même si, quelques fois, je suis tentée. Je me dis "Tiens, ça a l'air pas mal" Je ne peux pas toucher le produit. Et, même si je sais qu'il y a moyen de renvoyer, et même si c'est gratuit ! Ça fait quand même des manipulations, repasser à la poste au moment où c'est ouvert... Ça m'ennuie... Je n'ai pas envie un, d'être déçue, puis si j'attends mon colis, je ne vais peut-être pas profiter d'une occasion qui m'est offerte pour aller dans un magasin toucher la marchandise... Donc, c'est vraiment très très

très rare. Ce qui m'ennuie aussi, c'est le payement par internet. Je sais qu'il y a plein de systèmes sécurisés etc ... mais on entend encore parfois, au journal télévisé, qu'il y a des arnaques, des hackers ... qui permettent ...Et, ça, ça me fait très peur.

Vous avez quand même déjà acheté quelque chose sur internet ?

J'ai déjà acheté quelque chose sur internet mais c'est moins dans le vestimentaire... ce serait plutôt au niveau des séjours heu vacances ; plutôt loisirs...

Donc vous savez me raconter votre dernière expérience sur un site d'e-commerce ?

Ben, c'était avec Ryanair … heu. Donc, on cherchait un vol heu pour aller sur Tenerife. Et heu comme on sait que plus tôt on s'y prend chez Ryanair, mieux c'est… on y a regardé assez assez tôt et, euh, et donc voilà. Mais au point de vue de la procédure de d'enregistrement sur internet, c'est mon mari qui s'en occupe parce que... il a plus l'habitude, c'est lui qui qui qui le fait...

Et vous avez acheté quelque chose de matériel aussi une fois ou c'est juste à chaque fois des voyages ?

.... Pour ma part, pas. Par exemple, mon mari a acheté un un une machine qui s'appelle le « Garmin » Je sais que c'est pour des circuits VTT etc., mais je ne sais pas du tout ce que c'est...Mais, en fait, il voulait en acheter un dans un magasin. Heu il avait été voir les prix et puis un de ses copains qui a exactement le même et qui a acheté par internet l'a eu à, je crois 20 ou 25% moins cher par internet et donc, il lui a donné le filon, il l'a il l'a acheté et il l'a reçu et il a pas été déçu.

Ok, donc là, ça s'est bien passé ?

Oui.

Et donc, ce qui a poussé à acheter le produit sur internet en particulier, c'est le fait que c'était moins cher alors, ici ?

Que c'était moins cher et surtout que une autre personne avait eu une bonne expérience.

Ok, d'accord.

Je vais, on va pas aller se lancer tête baissée en se disant, en espérant qu'on reçoive bien la marchandise, que ça ne soit pas une imitation, que voilà, qu'il qu'il y ait toutes les commodités heu offertes, bien souvent…

Oui.

Dans le l'annonce commerciale.

Ok, alors donc, la dernière fois c'était sur le site Ryanair, donc vous avez acheté quelque chose, est-vous ce que vous pouvez me dire par rapport au site Ryanair en lui-même ce qui plait et ce qui vous déplait ?

Ce qui plait c'est que c'est quand même assez facile, on passe d'une étape à l'autre et quand il y a quelque chose qui ne convient pas, pouf tout de suite, on a un message en disant, attention vous n'avez pas rempli ceci, cela. Maintenant, moi il y a longtemps que je l'ai utilisé personnellement, c'est plutôt mon mari mais il y avait quelque chose qui qui m'ennuyait je me suis fait prendre au départ, c'est que quand heu on voulait pas heu bénéficier de l'assurance annulation ou heu, il y avait autre chose, il fallait vraiment aller dans une rubrique bien précise qui n'était pas suffisamment mise en valeur, fallait cliquer sur la petite flèche et avoir le déroulé de toutes les options que l'on pouvait décocher, il fallait vraiment aller chercher soi-même pour ne pas payer ce service qui n'apparaissait pas en à à à l'écran directement.

Ok.

Je trouve que ça, c'était malhonnête depuis heu on m'a dit que ça s'était arrangé et je n'ai pas pu le vérifier puisque c'est Jean – Christophe qui le fait.

Vous voyez d'autres choses par rapport au site en lui-même qui plairait ou qui déplairait ?

Alors qui qui déplairait, non. Je sais qu'il y a de temps en temps des petites heu des petits écrans ou des liens qui apparaissent pour pouvoir heu au départ de de la réservation du billet d'avion heu louer une voiture sur place, etc. et c'est vraiment très orienté, de même, heu quand heu on réserve l'avion, on on a aussi la possibilité de réserver des hôtels, etc. je n'ai pas envie de de cliquer dessus parce que je sais parfaitement ce que je veux et le fait qu'on me m'oblige incidemment à aller voir là où eux , ont des partenaires et certainement des avantages, ça me déplait.

Ok.

Donc, je je passe au-dessus.

Quelque chose qui plairait d'autre par rapport au site ?

Non.

Non ? A ma question, effectuez-vous souvent des achats en ligne ? C'est non ?

Non.

Quand vous en effectuez quand même ? A quoi est-ce que vous accordez le plus d'importance ?

Le prix, le délai de livraison et surtout l'avis des utilisateurs. On va voir, en tout cas pour les hôtels, on va voir les avis heu bien sûr il y a toujours des avis positifs et négatifs mais heu chacun apporte le commentaire heu de son ressenti par rapport à ses propres heu ses propres critères et il y a certains certains commentaires qui ne répondent pas à mes critères donc même si c'est négatif, je n'en tiens pas compte, ça ne m'intéresse pas de savoir si une personne a estimé que avoir de la literie blanche au lieu d'être qu'elle ne soit bleue, ça ça m'est complètement égal heu, par exemple, pour un hôtel, la propreté heu nous on recherche le calme heu le cadre heu, le service au client, etc. et et le le le respect des prix parce qu'il ne s'agit pas qu'on arrive quelque part, on a payé mais ah oui mais attention, ça c'était pas prévu dedans donc vous devez payer suppléments. Les surprises comme ça, je n'aime pas.

Ok.

Donc, je vérifie toujours ça.

Donc, vous regardez toujours vraiment si, les avis des gens, pour être sûre par rapport à ce que vous allez acheter ?

Oui.

Donc, si vous deviez me placer les produits en 2 catégories, quel produit vous mettriez dans la catégorie, que vous n'achèteriez jamais sur internet et d'autres que vous pourriez acheter sur internet ?

Heu sur internet, je n'achèterais jamais, enfin, pratiquement de vêtements, de meubles, heu en tout cas certainement pas de médicaments ou compléments alimentaires heu, voilà, ça certainement pas. Ce qui m'arriverait peut-être ce serait d'acheter un élément de décoration, qui est, qui n'est pas vital. Heu, donc, décoration heu peut-être des des couverts ou du petit électroménager mais ça n'irait pas plus loin.

Ok, donc, plus heu des produits pour lesquels il n'y a pas un investissement financier trop important alors ?

De toute manière ! Ouais non non.

Alors qu'est ce qui, est ce que vous pouvez m'expliquer qu'est-ce qui vous retient ou qui vous pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ? Donc par rapport aux deux catégories que vous m'avez données.

Heu simplement le fait de me faire arnaquer.

Ok.

Et ne pas avoir suffisamment de retour sur la heu la sécurité de payement heu, sur heu le sérieux de la de fabrication, sur le fait que on vende ça mais si ça se trouve c'est une c'est une heu comment dire, une copie ou heu ça a été fabriqué on ne sait où par des enfants qui sont exploités.

Ok, oui.

Tout ça, ce sont des choses qui, quand quand c'est beaucoup moins cher sur internet, il y a certainement des raisons qui ne sont peut-être pas toujours honorables et heu ça me rebute.

Ok, donc, c'est plus la confiance en le site et la confiance en le payement qui retient l'achat en ligne ?

Oui.

Et pour ce qui pousserait à acheter en ligne ?

Le fait d'avoir un retour de personne que je connais et qui m'ont dit, non pas de problème, pas de problème, pas de problème.

Ok, d'accord. Il n'y a rien d'autres qui fait que …

Non.

Ok, donc, ici, on va peut-être se répéter un peu mais il y aura d'autres éléments qui reviendront en tête, de manière générale, qu'est-ce que vous aimez et qu'est-ce que vous n'aimez pas dans l'achat en ligne ?

Qu’est-ce que j’aime bien, ben pfff, il y a moyen d’avoir heu accès aux différents articles rapidement…On passe de l'un à l'autre, on va d'une page à l'autre etc. Sur certains, on peut zoomer éventuellement pour voir le détail mais à à contrario, on peut pas toucher l'objet donc on peut pas se rendre compte de, bon pour un tissu par exemple, si on voit à travers ou pas, si il est léger ou pas, s'il est doux ou pas heu. Le descriptif commercial peut être peut être très alléchant mais moi tant qu'on ne peut pas le vérifier, on peut dire ce qu'on veut, je ne ...

Ok ...

Je me forge pas d'opinion.

D'accord. D'autres éléments que vous aimeriez ou pas ?

Non heu c'est le ... J'ai du mal à faire confiance à tout ce qui est proposé sur internet. Parce que ça, quand il faut si jamais il y a un problème, quand il faut se faire rembourser ou avoir une réparation, j'ai l'impression que je vais pas pouvoir, ni prendre le temps, ni peut-être avoir les tous les éléments juridiques avec moi pour pouvoir aller jusqu'au bout et et avoir rectification de de ce que j'ai subi. J'ai l'impression que ça va pas pouvoir se faire parce que je n'aurai peut-être pas le contact direct. Quand il y a quelque chose que j'achète et à qui j'ai affaire à quelqu'un, je retourne en magasin, je dis "voilà, j'ai acheté ça, nananinanana" heu "c'est pas logique, on peut me l'échanger tout de suite ou pas ?" enfin il y a moyen de dialoguer. Ici heu non.

Ok donc vraiment la confiance ...

Le contact. Et puis, le contact avec la personne, je trouve que c'est c'est important.

Oui, c'est plus facile que par mail par exemple ...

Oui ...

Donc ici, on a parlé de l'expérience de shopping en magasin et sur internet. Donc maintenant ce que j'aimerais bien savoir c'est quand vous allez faire du shopping donc dans les magasins, qu'est-ce que vous regardez ?

Ben ça dépend. Si j'ai c'est pour. Si j'ai une idée bien précise de ce que je veux, bien souvent je l'ai déjà visualisé sur des publicités ou ou chez quelqu'un et donc je vais sur place, je sais ce qu'il me faut. Maintenant heu par exemple quand je vais chez heu je dois aller chez Kreffël prochainement pour m'acheter un mixeur, je sais parfaitement bien que celui que j'ai, il est tellement vieux qu'il n'y aura plus le le modèle mais je vais essayer d'abord de trouver le modèle

qui s'en rapproche le plus. Maintenant je verrai la gamme de prix juste au-dessus et la gamme de prix juste en-dessous et je vais voir pour la différence de prix, ce qui est en plus, ce qui est en moins et ce qui me sert le plus. Je vais pas taper la gamme au-dessus nécessairement parce que il y a une option heu qui est offerte même si elle n'est pas beaucoup plus chère mais si je n'en ai pas besoin, non. Je ne vois pas l'intérêt.

Ok d'accord. Et donc, quand vous faites les magasins, vous regardez les produits ...

Oui.

Il y a autre chose que les produits auxquels vous prêtez attention ?

Ce qui ... Oui, je regarde l'ambiance etc. mais c'est pas ça qui va influencer mon choix sur tel ou tel produit, packaging etc. Ça m'est complètement égal.

Ok, d'accord.

Et sur l'accompagnement du personnel ou ou heu, non non. Maintenant, si il y a une action bien précise moins 20% de telle date à telle date, là je vais peut-être heu aller voir. Mais ça ne, c'est pas parce qu'il y a une offre de promotion, si j'ai pas vraiment besoin de quelque chose, je vais pas y aller pour dire "ah, j'ai acheté ça parce qu'il y avait la promotion".

D'accord.

Non, je vais acheter parce que j'en ai besoin. S'il y a la promotion, tant mieux. Je peux attendre heu la période de promotions mais ...

Et donc heu l'aspect du magasin, vous y regardez quand même même si c'est pas nécessairement ça qui influence vos choix ...

Je regarde mais c'est pas parce que c'est quelque chose de plutôt rébarbatif que je ne vais pas y aller.

Ok d'accord.

Alors, est-ce que l'aspect visuel du produit en lui-même c'est important dans votre expérience de shopping ?

Ça peut attirer mon regard mais ce n'est pas pour ça que je vais acheter plus facilement telle ou telle chose parce que c'est mieux mis en valeur. Pour moi c'est vraiment le produit. C'est très bien si il est mieux mis en valeur. C'est plaisant mais c'est pas ça qui va déterminer l'acte d'achat.

Ok. Et donc, fin, il y a des gens par exemple, s'ils ont besoin d'un pull chaud ben le fait qu'il soit d'une couleur qu'ils aiment ou pas, ils s'en foutent, ils ont juste besoin d'un pull chaud. Ici, l'aspect visuel du produit c'est important pour vous ?

Oui, ça oui. Si je sais fin j'ai mes couleurs favorites donc heu je ne vais jamais par exemple aller chercher un pull jaune heu parce que je sais bien que je n'aime pas cette couleur-là. Même s'il est très doux, que le le modèle est beau, qui qui voilà, qui répond aux autres critères, si la couleur ne me correspond pas, je ne vais pas l'acheter.

Donc vous regardez aussi les couleurs des produits donc heu ...

Oui oui ...

D'accord. Est-ce que l'aspect visuel du magasin c'est important pour votre expérience de shopping ?

Non.

Non ?

Non. C'est le contenu, ce sont les articles. Je trouve d'ailleurs heu dommage de mettre autant de moyens pour heu pour mettre en valeur certaines choses heu dépenser. Fin moi ce qui me hérisse c'est quand je passe devant des devant des magasins où les portes sont grandes ouvertes, même en plein hiver, et où la chaleur, quand on passe devant le la porte ouverte, on ressent la chaleur. Ça c'est, c'est une chose que je ... Fin, on ne peut pas heu dire heu. Je ne comprends pas comment on justifie ce fait de chauffer énormément une heu une surface commerciale avec portes ouvertes heu alors que heu quand il fait -2, -3 ou pire, c'est vraiment un gaspillage que je peux pas, que je peux pas tolérer. Ça c'est une chose que ... A la limite, ce genre de magasins, à cause de ça, je n'y rentrerais pas.

Ok. Donc à cause plus du gaspillage d'argent ...

Oui.

Juste en laissant les portes ouvertes. Mais, les dépenses dans la présentation du magasin, ça ça vous semble aussi superflu ?

Tout dépend quel est le degré de recherche.

Oui ...

Heu bien sur que c'est beaucoup plus agréable de regarder un un étalage qui est bien présenté etc. que juste une table et les produits sont les uns à côté des autres mais c'est pas ça qui va influencer mon ...

Votre choix ?

Non.

Ok. D'accord.

Je vais aller voir parce que c'est beau et puis je vais ressortir parce que, voilà, c'était pas ça que je recherchais tant pis.

Ok, d'accord. Alors qu'est-ce que vous sentez quand vous faites du shopping ? Donc avec le nez ?

Heu ... Chez Colruyt, par exemple, de temps en temps, des petites préparations, dégustations à la boucherie donc heu ... Si l'odeur me plait, je vais être interpelée et je vais aller voir ce que c'est heu peut-être gouter. Si ça me plait, peut-être que je vais l'acheter. Maintenant si j'en ai pas vraiment besoin, c'est pas sûr que je ne l'achète. Heu ... Sentir. Bon, par exemple, le dans, quand je passe aux Grand-Prés, quand on passe devant une des parfumeries ben forcément, il y a toujours une odeur de parfum qui ... qui est là et qui qui attire le regard et on se dit "tiens c'est un nouveau parfum ça me plait". On va regarder le le nom du parfum. Maintenant, si c'est pas le moment où moi j'ai choisi de changer de parfum ou bien que j'en ai encore dans l'armoire, je ne l'achèterai pas, même si ça me plait.

Ok. Et à d'autres endroits que dans les magasins où on vend des parfums, ça vous arrive de sentir des choses ou pas ?

Oui heu je crois que c'est dans chez Casa. Et dans d'autres magasins plutôt de décoration, quand on rentre dans le magasin, il y a une odeur fin on sent du du parfum heu synthétique.

Ok.

Et ça, ça me déplait parce que soit, de toute manière ce sont des produits chimiques nocifs cancérigènes, c'est connu. Et deux, on n'a pas besoin de ça. Maintenant, dans un magasin, je saurais plus dire lequel c'est, dans un magasin de de vêtements, je ne sais plus quel est le nom du magasin, heu je sais qu'ils mettent ça parce que les produits qui sont utilisés notamment pour heu blanchir les jeans etc. sentent très mauvais, c'est fabriqué en Chine ou etc. Ça sent mauvais donc ils mettent ce parfum-là pour heu masquer le l'odeur. Mais ... Je trouve ça heu ... Pour le confort du client, je peux comprendre qu'on y pense mais le but pour moi n'est pas atteint. Parce que je sais parfaitement bien que ce jeans-là il a été traité avec heu avec autant de produits chimiques et que les gens qui y travaillent dans de mauvaises conditions beh d'ici quelques années, ils vont être pris au niveau des des bronches. J'achèterais pas ça.

Ok, d'accord. Alors, l'odeur du produit pour vous c'est important alors ?

Oui, oui, quand même. C'est important heu fin, l'odeur, beh au niveau parfumerie bien évidemment et plats.

Oui ...

Pour le reste heu, ça m'est complètement égal.

Est-ce que, maintenant, donc l'odeur qui est diffusée dans le magasin là c'est important ?

Dans quel magasin ?

Ben par exemple dans un magasin de vêtements, quel qu'il soit. Quand ils mettent une odeur d'ambiance, c'est important pour votre expérience de shopping ou ?

Non.

Non ?

Non, c'est vraiment superflu.

D'accord. Et si c'est une mauvaise odeur, par contre, là ça va dégrader ...

Ah oui là ...

Votre expérience de shopping ?

Ah oui oui oui. Oui oui. Je ne vais plus dans ce magasin.

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce que vous écoutez quand vous faites du shopping ?

Je n'écoute plus. Enfin, je ne prends pas attention. Heu j'ai n'ai pas le ... le temps de passer mon temps dans les rayons, d'écouter, flâner, j'ai pas le temps. Mais, par contre, je reviens à ce que je disais chez Delhaize, à certains moments, la musique est petit peu trop forte, saccadée, un petit peu trop rock, ça me tape sur les nerfs et tant pis alors si je dois aller, si je dois partir plus tôt du magasin et ne pas avoir fait la totalité de mes achats, je m'en vais.

Ok. Donc, il faut que la musique soit une musique qui est selon vos gouts et pas avec un volume trop élevé ?

Heu en tout cas certainement pas rock, saccadé ou bien il y a des magasins dans de mode, fin de nouveau j'ai le nom qui ne me revient pas, où on rentre mais c'est carrément la discothèque.

Oui, c'est le cas par exemple pour Abercrombie à Bruxelles...

Voilà, c'est ça. Je ne supporte pas. Je suis bien obligée de suivre ma fille quand quand elle veut y rentrer et essayer quelque chose mais au plus vite c'est acheté, plus vite je sors, mieux je me porte.

Donc, la musique la musique c'est ...

Ça agresse.

C'est important c'est important qu'elle soit pas trop forte ?

Oui...

Mais par contre, si elle est à votre goût ben vous l'entendez mais c'est pas si important que ça dans votre expérience de shopping ?

Non, c'est. Je veux dire, si il y avait pas de musique, pour moi c'est pareil.

Ok d'accord. Ok d'accord. Alors, qu'est-ce que vous touchez quand vous faites du shopping ?

Heu ... Si c'est des vêtements bien sur les tissus. Si c'est de l'électroménager ben d'abord je regarde les ouvertures un petit peu pour voir si ça ne va pas se casser à la moindre manipulation, le poids. Heu ben j'essaie de voir si heu pour un élément de décoration, si la couleur, c'est pas

juste un tout fin film qui va pouvoir heu qui va s'écailler très très rapidement. J'essaie de vérifier un petit peu la qualité de heu de l'article.

Ok. Donc, c'est important pour vous de toucher le produit ?

Oui.

Donc si par exemple, vous étiez dans un magasin où on vous empêche de toucher les produits, là ça dégraderait votre expérience de shopping ?

Là je préfère sortir alors, ça ne sert à rien.

Ok. Donc la dimension tactile est vraiment importante ?

Oui oui oui oui.

Et c'est pour pour pouvoir voir la qualité que c'est important ?

Oui ...

Alors, qu'est-ce que vous goûtez quand vous faites du shopping ?

Très rare. Non franchement, c'est c'est très rare. Je crois que mes enfants sont plus heu enclins à goûter quand il y a des petits des petites présentations heu. C'est sûr que si, à un moment donné, un de mes enfants goûtent quelque chose et dit : "Oh maman ça c'est bon, on en a jamais mangé à la maison" ben je vais acheter un peut-être une boite ou un bocal. Mais c'est pas pour ça que ça va renter dans ma liste de de produits de courses habituelles.

Donc la dimension gustative c'est pas important dans votre expérience de shopping ?

Non.

Partie 2 : Questions avec supports

Ok. Donc, on va passer donc à la deuxième partie. Donc, je vais vous montrer des photos. Donc c'est la photo d'un shampooing dont j'ai exprès dissimulé la marque pour ne pas influencer les réponses. Alors, comment est-ce que vous me décririez le shampooing ?

Le packaging ?

Oui, la photo, le shampooing qui est là ...

Heu c'est un c'est une photo qui est attractive bien sûr. J'aime bien la couleur. Le la forme, ça m'est égal. Par contre, ce qui est important pour moi c'est le le système de fermeture du bouchon. Je je le connais donc heu c'est c'est un système de fermeture qui me convient bien. Heu ... voilà.

Ok. Alors, à quoi est-ce qu'il vous fait penser ce shampooing ?

A quelle marque ?

A quoi ? A quoi est-ce qu'il vous fait penser ?

Ça fait, j'ai j'ai tout de suite une odeur qui me vient et heu le ressenti quand je me lave les cheveux, la mousse est douce etc.

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce que vous pouvez me dire sur sa couleur ?

C'est une couleur que j'aime bien, qui est attractive, une couleur chaude. Heu maintenant, sur les les dessins qui sont fait, ça m'est complètement égal. S'il n'y en avait pas, c'était pareil. S'il y avait juste heu la bouteille heu sans l'étiquette, pour moi c'est pareil.

Ok, d'accord. Alors, comment est-ce que vous me décririez l'odeur du shampooing ?

Une odeur fruitée, fruits et fleurs en même temps. C'est une odeur qui que j'aime bien donc heu ... Pour moi ça amène un une heu. C'est c'est un bien-être qui se dégage de ça.

Ok. Alors, qu'est-ce que vous pouvez me dire sur le goût du shampooing ?

Le goût du shampooing ... Heu ben de nouveau c'est au niveau du ressenti. C'est le bien-être, la un petit peu la détente qui ... Un bon moment quoi c'est c'est c'est une perspective de bon moment pour soi.

Ok, d'accord. Alors, à votre avis, c'est quoi la texture de ce shampooing ?

Heu c'est un gel heu et c'est c'est assez heu, c'est difficile à expliquer, c'est assez ... onctueux.

Onctueux ? D'accord.

Et donc, à votre avis, quelles sensations vous allez avoir quand vous allez toucher ce shampooing ?

Ben bien-être. Bien-être directement heu. C'est c'est quelque chose que j'aimerais bien toucher heu, que je préférerais toucher à à un autre produit par exemple.

Et donc, la sensation vous la décririez comment au toucher ?

Je ne sais pas. Je ne sais pas définir, non. Je ne sais pas définir ... La douceur peut-être.

La douceur ?

Oui.

Ok. Donc on va faire la même chose ici avec la photo de ces nectarines.

Oui ...

Donc, de nouveau, comment est-ce que vous me les décririez ?

Alors ben c'est un fruit que j'aime bien, il a l'air bien mûr, ferme, heu frais.

Oui ...

Donc pour moi, ça reflète la qualité. La qualité du produit.

Alors, à quoi est-ce qu'elles vous font penser ces nectarines ?

Ah ben ça me fait penser à l'été, au soleil ...

Oui ... Et heu ... Oui, aux fruits que je mange comme ça et que qui me rafraîchit et qui ... Ou aux macédoines de fruits que je prépare pour les enfants.

Qu'est-ce que vous pouvez me dire sur la couleur de ces nectarines ?

Elle correspond au critère que je me fais d'une nectarine que j'achèterais.

Ok. Donc heu la couleur vous convient alors ?

La couleur, la forme, l'aspect, tout.

Ok ...

C'est un fruit que j'achèterais.

Alors, comment est-ce que vous me décririez l'odeur de ces nectarines ?

Comment décrire une odeur ? Heu ... Je ne sais pas. Je ne sais pas l'exprimer. J'ai une idée bien particulière du goût, de l'odeur d'une nectarine. J'ai déjà mangé des nectarines qui n'avaient aucune saveur qui avaient peut-être cet aspect-là. Mais alors si si je l'ai acheté dans un magasin

à une certaine période, je ne recommencerai pas cet achat-là, j'irai voir ailleurs. Heu ... Je n'ai rien d'autres à rajouter.

L'odeur vous savez pas me décrire alors ?

Non.

Ben le goût alors ?

Le goût ben c'est sucré et acidulé en même temps, juteux. Et en fonction de du du degré d'heu si le fruit est mur ou pas, plus dur ou plus fondant.

Ok, d'accord. Alors, à votre avis, c'est quoi la texture de la nectarine ?

Celle-ci ?

Oui ...

Elle me parait heu assez ferme.

Oui, d'accord. Et donc, quelles sensations au toucher ?

Lisse.

Lisse ?

Oui.

D'accord. Alors, pour finir, on va faire la même chose avec la photo de ce pull.

Oui ...

Donc comment est-ce que vous me le décririez ?

Alors ça c'est heu un pull que j'aimerais porter.

Oui ...

Mais peut-être pas la la couleur.

Oui ...

Mais du moins, en ce qui concerne le l'aspect, il me parait doux. Maintenant, j'aurais besoin de le toucher pour voir si c'est de la laine ou ou quelque chose de synthétique. Si c'est doux ou un

peu plus rêche. Heu l'épaisseur ça me manque, on ne voit pas bien le l'épaisseur. Et heu par contre la le fait d'avoir des manches longues c'est c'est bien. Et le fait d'avoir un décolleté en V, c'est bien aussi parce que heu si jamais on a suffisamment chaud, tant mieux. Et si jamais ce n'est pas suffisamment chaud, on peut mettre un cache col ou un foulard pour protéger la gorge mais quand on est par exemple comme moi dans des bureaux où l'espace est chauffé heu, je préférerais avoir la gorge heu un petit peu dénudée.

Ok, d'accord. Alors, à quoi est-ce qu'il vous fait penser ce pull ?

A l'hiver.

A l'hiver ?

Oui.

Qu'est-ce que vous pouvez me dire sur sa couleur ?

Heu ... C'est pas une couleur que j'ai l'habitude de porter.

Oui...

Elle est peu trop sombre à mon goût.

D'accord. Alors, à votre avis quelle est la texture du pull ?

A le voir comme ça, ça me parait moelleux, heu doux ...

Oui ...

Heu ... Maintenant, il y a des petites peluches ici donc j'ai peur qu'il soit feutré, je ne sais pas, il y a ... C'est juste ces petites aspérités-là qui me qui m'ennuient sinon pour le reste heu je crois qu'il doit être bien confortable.

Et à votre avis donc au toucher, quelles sensations vous allez avoir ?

Je pense que ça va être heu doux.

Doux ?

Oui.

D'accord.

Voilà, on arrive à la fin de notre entretien. Merci.

RÉPONDANT 2

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Femme, Alyssa Gantois, 0474/ 81 83 13, 15-25 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Alors, qu'est-ce que ça évoque pour toi le mot shopping ?

Le mot shopping pour moi, c'est plus de la détente quand j'ai, c'est rare quand j'ai le temps d'en faire, donc quand j'en fais, c'est, fin j'aime bien et je prévois à l'avance et je sais que tel

jour je vais y aller et je suis contente d'y aller, ça me détend et voilà. C'est aussi l'occasion de passer du temps soit avec des amies, soit avec ma maman.

Ok, donc pour toi le mot shopping ça a vraiment une connotation positive ?

Oui.

Alors, est-ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping ?

Houla, c'était quand ? Heu, ah oui, ben c'est quand j'ai été acheter la robe pour le dîner des anciens. Ben, on a été à Ville 2, j'étais avec ma maman et Brieuc.

Oui …

On a fait tous les magasins, j'ai rien trouvé puis ma maman se rappelait qu'une collègue connaissait un magasin où il y avait des robes heu plus habillées, de soirée, donc on était là et j'étais complètement désespérée et donc là j'ai trouvé ma robe. Et pour finir, j'en ai acheté une heu voilà.

Alors, donc t'allais à la base pour acheter une robe, tu savais que t'allais dans les magasins pour acheter une robe ?

Oui.

Est-ce que ça t'arrive d'aller dans des magasins sans but, ou tu vas toujours avec un but précis ?

Heu, non j'y vais parfois sans, sans but, juste pour me changer les idées.

Ok d'accord, alors, donc ici, où t'as acheté ta robe, c'était dans quel magasin ?

Step, je crois, oui, à Ville 2.

T'as déjà été dans ce magasin ou c'était la 1ère fois ?

C'était la 1ère fois.

C'était la 1ère fois, d'accord. Qu'est-ce qui t'a décidé à acheter cette robe-là ?

Ben, d'abord les vendeuses me l'ont conseillée parce que, dans le magasin-là, je rentre pas, fin tu regardes pas vraiment toi-même, les vendeuses m'ont donné une robe, j'ai essayé, y en avait 2 qui me plaisaient et c'était justement les vendeuses qui portaient donc j'ai comparé entre les

vendeuses et moi, et pour finir, j'ai pas pris celles des vendeuses et j'ai pris une robe qui me plaisait moi et pas celles que les vendeuses me disaient forcément.

Ok d'accord, donc c'est parce qu'elle te plaisait au niveau du style du vêtement que tu l'as prise ?

Oui.

Alors donc, ce magasin-là, c'était la 1ère fois que t'allais mais tu vas quand même savoir me dire, donc, est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait dans ce magasin ?

Heu, ben quand je suis rentrée, ça me paraissait bien, il est quand même assez grand, les rayons sont espacés, bien installés, chaque article, chaque fois, on le voit bien, c'est pas des bêtes tringles. Heu, ben les vendeuses, elles étaient vraiment gentilles, elles étaient jeunes, elles étaient sympas, elles donnaient vraiment leur avis et elles m'ont vraiment laissée choisir. Il y avait rien de négatif, je trouve.

Est-ce que tu vois autre chose par rapport au magasin en lui-même qui te plait bien ?

Ben, je vais peut-être dire que c'est, fin c'est des belles robes, c'était pas heu, c'est raisonnable le prix, donc heu, parce que souvent quand je trouve vraiment une belle robe, ben elle est bien chère, mais là, ça allait, c'est raisonnable.

Tu vois d'autres choses que le prix ? Tu peux prendre le temps de réfléchir hein, parce que parfois c'est des questions heu qui demandent réflexion …

Pour que le magasin soit mieux c'est ça ?

Qu'est-ce que, qu'est-ce qui t'a plu dans le magasin, par rapport au magasin en lui-même etc. ? Que tu compares parfois avec les autres magasins dans lesquels tu vas ?

Positif, c'est ce que j'ai dit, maintenant si je dois dire un point négatif, c'est peut-être que les cabines, elles étaient pas en harmonie avec le magasin, quoi. C'est des bêtes cabines avec des bêtes tentures.

Et donc, pourquoi pas en harmonie avec le magasin ?

Ben, parce que le magasin quand on rentre je trouve qu'il est, il est aéré etc. et ici, les cabines, c'était des petites cabines comme si on va chez Pimkie ou H&M quoi.

Ok, donc les cabines étaient trop petites ?

Oui.

C'est ça qui …

Oui.

Ok, d'accord, donc ça, vu que c'est pas un magasin où tu vas super souvent, t'as peut-être pas su me donner beaucoup d'éléments, est-ce qui a un magasin où tu vas vraiment souvent ?

J'ai pas vraiment de magasin attitré donc je pas dire, je vais un peu dans tous les magasins. Mais si je dois en trouver un.

Un où tu vas quand même assez souvent et où tu trouves pas mal de choses ?

En vêtements ?

Par exemple, comme tu veux, ça peut être chaussures aussi ou …

Ben maintenant, je vais dire où je vais plus souvent à Anderlues, c'est souvent soit Veritas ou Lachapelle.

Oui, donc …

Mais c'est pas des vêtements quoi.

Ben c'est pas grave. Donc, si tu m'en prends un des 2, donc celui que tu veux et de nouveau, est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait dans ce magasin ?

Ben, je vais prendre Veritas.

Oui …

Ben Veritas, je vais, j'aime bien aller chez Veritas parce que j'achète plein de petites choses, plein de petits bijoux, des foulards etc., maintenant on va dire que c'est pas très attirant on va dire comme magasin, on pourrait faire mieux.

Pourquoi ?

Ça pourrait être mieux présenté je vais dire. Par exemple, les bijoux, ils sont tous l'un sur l'autre, on les voit pas bien, on dit toujours chercher pendant 2 heures pour trouver un truc qui me plait. Et de l'autre côté, quand c'est les écharpes etc., et les sacs et tout, et là, ça pourrait être plus, moi j'aime bien que ce soit rangé par couleur.

Ok d'accord.

Et quand je vais chez Veritas, c'est toujours pour acheter la pochette, j'ai toujours la même pochette mais toujours dans des couleurs différentes.

Ok d'accord, donc est-ce que tu vois d'autres éléments par rapport au magasin en lui-même qui te plairait ?

Que je pourrais changer ou qui me plait comme c'est ?

Non qui te plait comme c'est ?

Heu, non, y a rien de spécial, je vais dire, c'est pas heu.

Et donc, ce qui te déplait c'est le fait que ce soit mal ordonné du coup ?

Mais c'est pas que c'est mal ordonné mais ça pourrait être mieux quoi.

Donc, tu préférerais par exemple que ce soit rangé par couleur etc. …

Voilà parce que moi j'aime bien que ce soit rangé par couleur.

Ok d'accord. Alors, si on prend Lachapelle maintenant, de nouveau, qu'est-ce que tu peux me dire ?

Heu, maintenant en fait la dernière séance de shopping, c'était à Lachapelle.

Ben voilà, donc tu vas pouvoir me raconter cette séance-là ?

Heu en fait, samedi passé, j'ai fait ma garde-robe pour l'hiver donc j'ai retiré tout ce qui est T-shirts etc. et j'ai mis tous mes gros pulls on va dire et je trouvais que j'avais pas beaucoup de chaussures d'hiver donc j'ai été chercher une nouvelle paire de chaussures. D'abord, j'ai été à Lachapelle, j'en ai vu une qui me plaisait, puis j'ai été comparer, enfin pas comparer mais chez Luxus Maniet quoi et j'en ai pas vu qui me plaisait donc je suis retournée à Lachapelle et là pour finir, j'ai essayé la paire de chaussures qui me plaisait, mais en fait, elles venaient d'arriver

et donc elles étaient juste là en exposition sur le comptoir mais ils avaient pas encore de pointure.

Ah …

J'ai essayé cette pointure-là, ça m'allait mais, finalement au pied, j'aimais pas parce que c'était trop large avec les lacets etc. alors donc heu je l'ai, je l'ai remise et il fallait vraiment que je trouve une paire de chaussures donc maman avait tout retourné et donc j'en avais marre et donc je ne regardais même plus et pour finir elle m'a trouvé une paire de chaussures d'une marque que je connaissais pas Gabor, apparemment, c'est bien. Et et voilà donc, je l'ai achetée.

Ok, est-ce que tu peux me dire, par rapport à ce magasin-là puisque tu y vas apparemment souvent, ce qui te plait et ce qui te déplait ?

Heu, ce qui me déplait, quand j'ai été, ben par exemple, maintenant, je ne sais pas si y a une gérante, on va dire que là dans le magasin ou quoi, mais y avait vraiment que des étudiantes, celle à qui j'ai posé la question pour la paire de chaussures en question qui était sur le comptoir, elle savait pas me dire si heu si y en avait d'autres ou quoi et c'est une autre qui a su me répondre, je sais si c'est, à mon avis c'était une étudiante aussi parce qu'elle était jeune, mais elle a su me répondre mais voilà à ce niveau-là, peut-être qui a trop d'étudiantes.

Ok, donc pas assez de professionnalisme au niveau des vendeurs ?

Oui.

Ça, c'est ce qui te déplait ? Par rapport au magasin en lui-même, est-ce que tu vois quelque chose qui te déplairait ?

Mais il y a peut-être beaucoup sur heu sur peu …

D'espace ?

Oui, j'aime bien que ça soit aéré.

Ok, donc, c'est pas assez aéré. Maintenant, qu'est-ce qui te plait dans ce magasin ?

Be il y a quand même pas, beaucoup de choix de chaussures, des marques que je mets assez souvent on va dire mais il y a aussi des sacs, en plus.

Oui. C'est quand même plus …

Mais il y a pour les femmes et pour les hommes.

Plus le choix dans les produits ? Tu vois d'autres choses par rapport au magasin ?

Je crois pas, fin, ça me vient pas là tout de suite heu.

Non ?

Je crois pas.

Alors. Donc, ça c'était pour tout ce qui était heu vestimentaire, si maintenant on passe à l'alimentaire ? Donc quand tu dois aller acheter des courses alimentaires, où est-ce que tu te rends principalement ?

Quand j'y vais moi, je vais chez Delhaize parce que j'ai été habituée comme ça.

Oui …

Heu maintenant, ma maman elle a changé de magasin, elle va plus souvent chez Colruyt.

Ok …

Voilà.

Donc, toi quand t'y vas, c'est Delhaize ?

Oui, moi quand j'y vais, j'ai j'achète pas beaucoup, je vais dire, c'est juste pour dépanner un truc pour maman ou un truc pour moi mais pas en quantité.

Et parfois, quand tu vas heu tu vas parfois avec ta maman chez Colruyt ?

Oui.

Ok, donc, on va prendre Colruyt. Alors, est-ce que tu peux m'expliquer un peu comment ça se passe quand tu vas faire tes courses chez Colruyt avec ta maman ?

Pfff, on se dispute. Heu, ben déjà …

Donc, t'arrives, vous vous garez dans le parking …

Oui et je vais chercher le caddie.

Oui …

Je prends le caddie jusqu'à l'entrée du magasin et après je le laisse à maman parce que ça m'énerve.

Oui …

Donc heu, souvent j'ai le ticket en main et je dis à maman ce qu'il faut et elle va dans les rayons parce qu'elle sait où c'est et moi non.

Donc, vous avez fait une liste avant ?

Oui.

Ok, d'accord. Alors, est-ce que vous n'achetez que ce qu'il y a sur la liste ?

Si ma maman est … je vais dire, pas dans un bon jour, elle n'achète que ce qu'il y a sur la liste parce que tout le monde veut faire régime et donc, il faut respecter ce qu'il y a sur la liste.

Ok …

Sauf que moi, j'aime bien acheter des petits biscuits et tout et donc ben souvent quand je suis avec elle, il y a un petit paquet qui traine.

Ok, d'accord. Et qu'est-ce qui te décide à acheter autre chose que ce qu'il y a sur ta liste ?

Ben parce que la liste, c'est maman qui l'a faite, c'est pas, c'est pas moi et comme je vais très rarement faire les courses avec maman, ben une fois que j'y vais, j'achète des trucs heu qu'elle ne sait pas forcément que j'aime bien ou qu'elle ne sait pas forcément que j'ai besoin et voilà.

Et comment, fin, qu'est-ce qui fait que tout d'un coup, tu te dis je vais acheter ça ?

Sur un coup de tête parce que je le vois en rayon, j'y pensais pas en rentrant mais je le vois dans le rayon et je me dis « oh ouais pourquoi pas ? »

Ok donc c'est plus heu par rapport à ce que tu as envie ?

Oui.

Que tu choisis heu tu te dis, ah oui c'est vrai j'avais envie de ça quand tu le vois et tu le prends.

Oui.

Alors, comment est-ce que vous choisissez vos produits ?

C'est-à-dire ?

Ben par exemple, heu je sais pas moi heu pour le lait, ben comment tu choisis quel lait tu vas prendre ? Comment est-ce que vous choisissez vos produits ?

Parce que le, on prend, fin je vais dire, ben si on doit acheter du lait, ben on achète toujours le même lait, c'est du lait demi-écrémé et c'est toujours la même bouteille, je sais que c'est cette bouteille-là, fin je la vois quoi.

Donc, vous choisissez vos produits par habitude ?

Oui.

Et vous n'achetez jamais que ces produits-là par habitude ou parfois heu ?

Ben c'est ça, quand ma maman fait les courses, c'est toujours les mêmes produits, si c'est du jambon, c'est toujours le même jambon, si c'est moi, ben je vais peut-être plutôt changer et si c'est papa, c'est sûr que ça change.

Ok, d'accord. Alors, donc, pour ce genre de courses-là, tu vas aussi donc, chez Delhaize quand tu dois aller chercher heu par ci par là quelque chose pour dépanner.

Oui.

Alors, donc, on va pouvoir faire pour les deux magasins, donc, si on commence par Colruyt, est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait dans ce magasin-là ?

Ben ça n'a rien à voir entre Colruyt et Delhaize. Colruyt, c'est un entrepôt maintenant heu c'est pas mal, il y a il y a des trucs qu'on trouve chez Colruyt aussi qu'il n'y a pas au Delhaize, parfois on croit, on pense souvent l'inverse mais ça va aussi dans les deux sens. C'est moins, c'est beaucoup moins attirant d'aller chez Colruyt, ça c'est sûr.

Et qu'est-ce qui te fait dire que c'est moins attirant ?

Ben je vais dire, par exemple, il n'y a pas de carrelage par terre heu c'est, ça fait plus entrepôt heu maintenant heu le système des de la caisse c'est pas mal, je trouve. On passe d'un caddie à l'autre et au moins tu ne dois pas tout mettre toi-même dans les sachets, ils emballent eux-même et donc ça j'aime bien quand même.

Ok, donc, ce qui te plait, c'est plus heu le fait qu'il y a quand même un certain choix de produits et la caisse alors ?

Oui, parce que la caisse, si je vais avec ma maman chez Delhaize, c'est moi qui doit emballer.

Et donc, ce qui te déplait chez Colruyt ?

Heu, ben parfois, si maman fait un truc heu par exemple, le souper d'Halloween, elle va chercher des produits très spécifiques, le colorant, etc. mais des trucs plus précis comme ça, on va pas trouver chez Colruyt.

Ok, d'accord.

En tout cas pas ceux qu'elle a l'habitude, qu'elle avait l'habitude de prendre chez Delhaize parce que elle vient de changer et donc forcément, voilà.

Et donc, heu ce qui te déplait aussi ce que tu as dit, c'est le fait que ça soit moins attirant ?

Oui, ben déjà, les rayons sont fort hauts et il y a toutes les réserves qui sont en haut et tandis que chez Delhaize, ben, c'est des rayons plus, je vais dire, à hauteur humaine entre guillemets.

Donc, si on passe justement à Delhaize, tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait ?

Heu, ah ouais si, là j'ai un, pour comparer Colruyt et Delhaize au niveau des frigos, Delhaize, c'est bien parce que c'est des portes et donc tu passes dans un rayon normal tandis qu'au Colruyt, ben il fait hyper froid dans le frigo.

Ok, donc, ça c'est désagréable ?

Oui.

Donc ça, c'est un truc qui te plait pas chez Colruyt ?

Voilà et donc …

Ce qui te plait chez Delhaize ?

Oui, ben après Delhaize, c'est plus un magasin normal, je vais dire, ça fait pas entrepôt heu ben c'est des rayons comme dans un magasin normal quoi, je m'attends pas à autre chose, voilà. Les caisses, je préfère chez Colruyt parce qu'ils emballent eux-mêmes.

Ok, d'accord. Donc, chez Delhaize, tu verrais quoi qui te déplait ? Les caisses ?

Ben ça me déplait pas c'est c'est des caisses normales et puis voilà, maintenant si je dois comparer heu oui, c'est pas plus mal Colruyt, on va dire mais et chez Delhaize ce que j'aime pas moi, c'est passer aux caisses quand on doit le faire soi-même.

Ok, d'accord. Alors heu, si tu dois me décrire heu Colruyt à l'aide de quelques caractéristiques, par exemple, 3-4, qu'est ce qui te vient en tête ?

Heu, je réfléchis. On va dire grand, bien ordonné parce que c'est quand même bien rangé et je dois en dire 3 ?

Oui, si tu sais.

Et le froid, je ne sais pas si c'est une caractéristique, c'est ce qui me vient en tête.

Ok, d'accord. Alors, parmi ces caractéristiques-là heu c'est laquelle qui influence ton choix de magasin ?

Ben pfff pour l'instant, je vais dire, heu j'ai pas vraiment de choix de magasin à faire, je vais aller dans un ou dans l'autre parce que voilà parce que c'est maman qui fait les courses donc voilà, j'ai pas encore heu à m'en faire vraiment moi-même mais pourquoi j'irais chez Colruyt et pas l'autre ? Parce que Brieuc, son magasin c'est Colruyt et tout le monde heu tout le monde chez lui va chez Colruyt et ce qu'il aime bien, c'est chez Colruyt.

Ok, d'accord.

Voilà, pourquoi j'irais là.

Alors, si maintenant, on revient à l'achat donc vestimentaire, là c'est quelle caractéristique qui influence ton choix de magasin ?

Au niveau de l'aspect visuel du magasin ?

Pas nécessairement, c'est qu'est-ce qui va faire, qu'est-ce qui va influencer ton choix de magasin ?

Ben déjà au niveau de la population qu'on retrouve dans les magasins donc forcément, c'est plus où il y a des marques où fin oui des marques.

Don c'est plus heu la population que tu vas retrouver dans les magasins et la l'image du magasin entre guillemets qui va faire que tu vas choisir d'aller dans tel ou tel magasin ?

Ben, l'image du magasin, oui mais maintenant, ce n'est pas parce que tout le monde porte, je sais pas, des Converses que je vais aller chez Converse pour acheter des Converses.

Oui oui d'accord.

Si je veux des Converses, je vais les acheter mais pas …

Oui, d'accord d'accord. Alors est-ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement ?

Sur internet ?

Par exemple, oui.

Heu du shopping pour des vêtements, c'est très rare parce que j'ai j'ai toujours peur que ça ne m'aille pas. Maintenant ce que j'achète sur internet, beaucoup, c'est des jeux pour la pour la logo.

Ok, d'accord. Alors, est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience sur un site d'e-commerce ?

Heu, j'ai acheté c'était chez Ortho, non chez Mot à mot, j'ai reçu une pub heu dans la boite aux lettres parce que j'achète souvent, je reçois à chaque fois les publicités et il y avait de nouveaux jeux et je cherchais justement un jeu pour heu pour dysphasie, j'ai trouvé un jeu qui avait l'air vraiment bien et je l'ai donc j'ai été le commander. Heu, ben c'était assez fin j'ai l'habitude de commander sur ce site-là donc c'est assez simple heu.

Ok, d'accord.

Donc, ça se passe bien.

Donc, ça s'est bien déroulé, ton achat ?

Oui.

Heu qu'est-ce que tu as ressenti quand tu as fait cet achat-là ?

Que j'avais encore acheté un jeu et que je m'étais dit que je devais pas acheter de jeux, j'en achète de trop pour l'instant, voilà ce que j'ai vraiment ressenti.

D'accord, alors qu'est-ce qui t'as poussé à acheter ce produit-là en particulier sur internet ?

Parce que des magasins où on trouve des jeux Mot à mot heu il y en a très peu. Et les les rares magasins où on trouve des jeux Mot à mot, il y en a quelques-uns mais il y a vraiment pas tout tous les jeux souvent les jeux Ortho édition c'est souvent sur internet ou alors il faut attendre les les déstockages heu etc.

Donc, c'est le fait que ben, il y a pas …

On ne trouve pas ailleurs.

Voilà, ok. Alors, donc, tu te souviens de comment est le site en lui-même ?

Heu oui.

Est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait sur ce site alors ?

Heu, ben le le site de Mot à mot, il est, il est moins précis que celui de Ortho édition je vais dire. J'ai plus l'habitude d'aller chez Ortho édition maintenant, chez Mot à mot, on trouve vraiment des jeux pas mal, donc j'y vais mais je préfère la présentation d'Ortho édition parce que c'est vraiment classé par heu par pathologie, etc. il y a les nouveautés. Mot à mot, ben il essaye plus ou moins, on va dire, de le faire mais c'est pas aussi bien classé.

C'est moins ordonné quoi …

Oui.

Et tu aimes bien quand c'est bien clair ?

Ben c'est plus facile à retrouver, ça va plus vite quoi.

Ok, d'accord. Donc, ça c'est ce qui te déplait ?

Oui.

Est-ce que tu vois quelque chose par rapport au site qui te déplairait, qui te plairait plutôt ?

Par rapport au site en lui-même, pfff, pas vraiment je vais dire heu maintenant je sais la qualité des jeux donc voilà, j'y vais là mais le site ne m'attire pas en soi quoi.

Ok.

C'est un site heu …

Ok, d'accord. Alors est-ce qu'on peut dire que tu effectues souvent des achats en ligne ?

Souvent, je sais pas si on peut dire fin, disons, tous les 2 mois, j'achète bien quelque chose heu oui.

Ok, d'accord. Alors, quand tu achètes quelque chose en ligne, à quoi est-ce que tu accordes le plus d'importance ?

Ben je fais attention heu au niveau des payements, heu, si c'est bien sécurisé heu je regarde le délai de livraison, si c'est par un relais ou si c'est directement à domicile. Maintenant, comme je commande souvent sur les mêmes sites, ben je sais que c'est sûr et voilà mais si je dois commander une fois sur un autre site heu.

C'est à ça que tu regarderais ?

Oui que ça soit bien sécurisé.

Alors, heu, donc, si tu dois me faire deux catégories donc une catégorie des produits que tu achèterais sur internet et ceux que tu n'achèterais pas sur internet ? Qu'est-ce que tu mets, quel produit tu mets dans quelle catégorie ?

Heu, ben donc, sur internet, j'achète des jeux pour la logo maintenant des vêtements, ça m'est déjà arrivé d'en acheter sur internet.

D'accord.

Heu, ben j'ai toujours peur au niveau, parce qu'on ne sait pas essayer maintenant oui, on peut peut-être renvoyer mais pfff c'est une perte de temps.

D'accord, mais donc, vêtements et jeux de logo ça va quand même dans la catégorie de choses que tu achèterais sur internet

Oui.

Qu'est-ce que tu n'achèterais pas maintenant ?

Heu, et c'est au niveau de tout alors ?

Oui oui tout.

Que ce soit alimentaire …

Oui oui tout touttout, toutes catégories de produits confondues …

Ben ce qui me vient en tête mais par, enfin je ne sais pas, si ça existe mais des médicaments par exemple.

Oui, ça existe.

J'achèterais pas sur internet.

Oui …

Heu maintenant alimentaire, je pense à ça, maman fait souvent le collect & go mais là, c'est peut-être aussi différent, je sais pas comment ça fonctionne mais on sait les produits en soi vu que c'est les mêmes que dans le magasin et c'est juste eux qui qui les mettent dans le caddie, on va dire.

Donc, ça tu achèterais ?

Oui … Maintenant si c'est des produits que je ne connais pas heu alimentaires dans un magasin que je ne connais pas, non.

Oui, ok.

Heu, je sais pas je vois des des meubles, par exemple, on avait, on a été chez Ikea, etc. j'ai vu les meubles en vrai donc après, oui, on peut les, on peut commander, on peut les réserver, etc. mais si je ne les ai pas vus vraiment parce que ce n'est jamais le même en image que qu'en vrai, j'aime, en fait ça ne me dérange pas de commander sur internet mais si je l'ai vu en vrai avant.

Pour tout alors ? Même, par exemple, pour les vêtements ?

Ben les vêtements, je peux parfois commander mais ça m'ennuie parce que j'ai pas vu heu parfois on voit pas vraiment la la matière du du vêtement et quand tu l'as en vrai ben ça ne ressemble pas du tout à ce qu'il y avait sur internet.

Donc, maintenant tu m'as fait tes deux catégories, est-ce que tu peux me dire, donc, ce qui te retient et ce qui te pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ?

Ben, ça revient à ce que j'ai dit, c'est au niveau de, du visuel, de la matière, j'aime bien d'être sûre, fin d'avoir vu en vrai pour être sûre de ce que je vais acheter.

Ok, donc ça c'est ce qui, c'est ce qui te retient à acheter sur internet ?

Oui.

Maintenant qu'est-ce qui te pousse à acheter sur internet certains produits ?

Ben, parfois c'est plus facile parce que des fois, j'ai pas le temps d'aller dans les magasins et donc, ben, au moins, tu peux rentrer le soir et tu le fais tard heu c'est bon, heu c'est vraiment ça, au niveau du temps et …

Le gain de temps ?

On le fait quand on veut et voilà.

Ok d'accord, donc, on va peut-être se répéter mais y a peut-être d'autres choses qui te viendront en tête, de manière générale maintenant, qu'est-ce que tu aimes et qu'est-ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ?

Ben, maintenant ça dépend aussi des sites mais ce que j'aime bien c'est la rapidité.

De livraison ?

Oui.

Oui ?

En tout cas, les sites où j'achète souvent, c'est assez rapide, maintenant j'imagine que ça, ça dépend. Heu, oui, ce que j'aime bien c'est vraiment ça, c'est les, le gain de temps.

Oui ?

Oui.

Et ce que tu n'aimes pas ?

Ce que j'aime pas, ben c'est que j'aime bien toucher, j'aime bien voir, même si c'est un jeu, j'ai vu les photos sur internet, ou un descriptif etc., on voit l'intérieur de la boite mais j'aime bien toucher, manipuler heu.

Ok ça c'est ce que t'aimes pas …

Je me l'approprie plus heu, oui.

D'accord, alors, donc on a parlé de l'expérience de shopping en magasin et en ligne, donc maintenant, ce que j'aimerais bien savoir c'est quand tu vas faire du shopping, qu'est-ce que tu regardes ?

Du shopping ou les vêtements ?

Par exemple, si pour toi, le shopping c'est vêtement, oui …

Oui, ce que je regarde pour acheter un vêtement ?

Ben, qu'est-ce que tu regardes quand tu vas faire du shopping, pas nécessairement pour acheter, même quand tu vas comme ça heu …

Donc à quoi j'attache de l'importance dans le magasin ?

Oui quand tu vas faire du shopping, qu'est-ce que tu regardes ?

Heu, ben j'aime bien aller faire du shopping dans des endroits qui sont plus sûrs, on va dire par exemple, si on va, si je vais à Charleroi, ben à Ville 2, ben c'est déjà mieux que si on va dans des commerces dans une rue ou quoi. Maintenant, c'est vrai qu'il y a pas la même population dans Ville 2 qu'aux Grands Prés à Mons, ça, ça me …

Donc tu regardes la population qui a un peu dans le …

Mais il y a pas que ça mais oui notamment. Après heu la propreté, la propreté de l'endroit

Oui …

La facilité de se garer.

Oui …

Maintenant, je dis la facilité de se garer mais heu j'aime j'aime aussi aller dans les petites rues commerçantes, soit à Mons ou quoi, y a le centre de Mons, j'aime bien y aller aussi mais c'est sûr que c'est moins facile de se garer.

Ok d'accord, et donc, avec les yeux, tu regardes quoi ?

Ben, je regarde les vitrines des magasins.

Oui …

Heu, ben les vêtements, tout ce qu'on nous propose …

Oui, les produits oui …

Ben les gens, encore une fois par rapport à ce que j'ai dit avant.

C'est tout ?

Voilà, ben il me semble.

Alors, est-ce que l'aspect extérieur du produit c'est important pour ton expérience de shopping ?

Oui.

Pourquoi ?

J'attache beaucoup d'importance à ça, si je vois pas, même bêtement heu, si j'achète heu une crème hydratante pour le visage, si je vois pas, si j'aime pas le pot heu, ça, ça n'a rien à voir heu …

Ok donc heu …

Voilà.

Le packaging, c'est important pour toi ?

Oui.

D'accord, maintenant, donc l'aspect visuel du magasin, c'est important pour ton expérience de shopping ?

Ben, moi j'aime bien, oui, voilà, si il y a tant mieux, si y a pas, c'est pas grave tant pis mais je me sens plus à l'aise, je préfère c'est heu.

Tu te sens mieux dans un magasin qui est plus beau ?

Oui.

Alors maintenant qu'est-ce que tu sens, donc avec le nez, quand tu fais du shopping ?

Ben, par exemple, la fois passée, j'ai été à Ville 2 heu, comment ça s'appelle ? Non, pas à Ville 2. Attends, là on est où là ? Non, aux Grands Prés, près de chez Ikea, y a un Rituals.

Oui …

Ben, par exemple, moi je rentre là, avec toutes mes allergies, ben j'arrête pas d'éternuer quoi.

Ok d'accord donc ça, ça …

Mais j'adore sentir les trucs mais je sais que je vais éternuer après et que je vais me moucher pendant un quart d'heure quoi

Ok d'accord. Tu ça t'arrive d'aller dans des magasins et de sentir donc heu les odeurs qu'ils diffusent par exemple ?

Oui.

Ben la fois passée, j'avais acheté des chaussures heu Marco Polo, ben y a du parfum dedans et ça, ça m'attire en plus quoi.

Ok d'accord, donc l'odeur du produit, c'est important pour ton expérience de shopping alors ?

Oui.

Pourquoi ?

Et c'est vrai que maintenant, je m'en rends compte, tu dis par exemple, si j'achète un pull chez Pimkie ben parfois tu sors de là ben il pue et je vais le laver avant de le mettre quoi

Ok, donc l'odeur du produit, c'est important pour toi ?

On peut dire ça.

Et l'odeur qui est diffusée dans le magasin, c'est important pour ton expérience de shopping ?

J'ai jamais vraiment remarqué qu'y avait vraiment d'odeur dans un magasin de vêtements c'est neutre, je vais dire.

Oui …

Maintenant, si y avait une petite odeur pourquoi pas, mais faudrait que ça plaise à tout le monde et je sais pas si …

Donc, vu que tu la sens pas c'est pas, c'est pas important dans ton expérience de shopping ?

Non.

D'accord, alors maintenant, qu'est-ce que tu écoutes quand tu fais du shopping ?

Ce que ben déjà, je suis pas du genre à me balader avec des écouteurs, ou quoi. Maintenant, si y a la radio, je préfère, c'est toujours bien ça me motive d'avoir de la musique.

Donc t'écoutes alors à ce moment-là les musiques qui sont diffusées dans les magasins ?

Si j'aime bien la musique oui.

Ok d'accord. Donc, c'est important donc pour toi dans ton expérience de shopping qu'ils diffusent de la musique dans les magasins ?

Ben c'est toujours mieux oui.

Donc, c'est c'est important dans ton expérience de shopping ?

Ben par, par exemple, j'écoute toujours Radio Contact en voiture, ben les magasins dans lesquels on, je sors de ma voiture, je rentre dans le magasin, c'est c'est la suite c'est, et j'aime bien parce que c'est toujours la radio que j'écoute donc ça me suffit de mettre Radio Contact quoi.

Et donc, t'aimes bien la musique qu'on diffuse dans les magasins parce que ça te motive alors ?

Oui, ça me mets de bonne humeur.

Ok d'accord et donc, tu disais, si c'est une musique que t'aimes pas, là …

Ben si c'est une musique que j'aime pas, ben tant pis, j'y prête pas attention.

Ok d'accord, d'accord. Alors qu'est-ce que tu touches quand tu fais du shopping ?

Si Brieuc était là, il rigolerait, je touche à tout, je pars dans les rayons, je touche à tout, je m'en vais, je touche plus loin, et rien qu'au toucher parfois, on voit une manche d'un pull qui dépasse, je touche j'aime bien le tissu, c'est doux ou quoi, ben je regarde et je dis ben oui pourquoi pas et j'essaye mais je touche à tout.

Tout, d'accord. Donc pour toi la dimension tactile c'est super important dans ton expérience de shopping ?

Oui.

Pourquoi ?

Ça revient un peu à ce que je disais sur internet j'aime bien voir la matière etc. Pourquoi ? Ben si c'est un vêtement il faut déjà que ce soit heu je regarde pas non plus à ça parce que parfois je porte des trucs qui sont pas hyper agréables mais que j'aime bien et donc voilà mais c'est toujours plus agréable si tu portes quelque chose de, de doux ou quoi, ici pendant tout le truc,je suis toujours en train de chipoter à mon écharpe parce qu'elle est douce, voilà.

Donc, c'est pour voir si le produit que tu veux acheter est doux, mais aussi parce que juste t'aimes bien toucher les produits ?

Oui.

D'accord.

Mais maintenant après ça me dégoûte, je lave mes mains tout de suite et tout le temps et que j'ai du désinfectant dans mon sac, voilà mais j'aime bien toucher.

D'accord. Alors qu'est-ce que tu goûtes quand tu fais du shopping ?

Souvent je mange une petite gaufre, parfois une gaufre au Nutella heu oui souvent c'est ça. Des glaces, non.

Et c'est important cette dimension gustative dans ton expérience de shopping ?

Ben si y en avait pas tant mieux, je veux dire ce serait tant mieux pour moi mais quand je passe devant le truc de gaufres et que je sens l'odeur ben, j'arrive pas à m'en empêcher.

Donc, ça fait partie de ton expérience de shopping ?

Oui, ben je me dis, j'y vais très rarement et la fois passée, j'étais avec Brieuc pour acheter ma robe avec ma maman, on est passé devant et j'ai dit allez on peut et j'ai acheté une gaufre et voilà.

Partie 2 : Questions avec supports

Ok, d'accord. Donc maintenant on va travailler donc, avec des supports. Je vais te montrer donc la photo d'un shampoing, donc j'ai dissimulé la marque pour pas influencer les résultats. Alors, comment est-ce que tu peux me décrire ce shampoing ?

Ben c'est une marque de shampoing que j'utilise souvent mais il en existe à plusieurs odeurs, plusieurs types de cheveux.

Oui ….

Et à chaque fois il y a les après-shampoings et les soins qui vont avec et ça j'aime bien quand j'ai un shampoing j'aime bien acheter l'après-shampoing ou le soin qui va avec. Et ce que j'aime bien faire, je sais pas si on peut, c'est que j'ouvre le shampoing pour le sentir, sentir l'odeur.

Ok d'accord, t'as déjà utilisé ce shampoing-là ?

Oui.

Celui-là ?

Je crois. Ah non.

Non ?

Non, pas exactement cette couleur-là, je crois.

Ok d'accord, ça va alors. Alors, à quoi est-ce qu'il te fait penser ce shampoing ?

Visuellement ? A quoi ça me fait penser ?

Oui, quand tu regardes la photo, ça te fait penser à quoi ?

Ça me fait penser à fin c'est un shampoing que j'utilise souvent, y a une bouteille dans la douche pour l'instant.

Ok, donc ça te fait penser au shampoing que tu utilises ?

Oui.

Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur la couleur du shampoing ?

Ben ça dépend fin, ça dépend des des odeurs, je sais ce qu'ils mettent dedans. En fonction de la couleur etc., souvent, il est soit blanc soit transparent, je crois qu'il est transparent et que c'est plutôt la bouteille qui est, fin je sais plus trop, c'est plutôt les gels douches qui sont colorés je crois.

Donc à ton avis, la couleur du shampoing c'est transparent ?

Je crois.

Et qu'est-ce qui te fait dire ça ?

Parce que je sais que j'utilise une bouteille comme ça mais qui est vert transparent et que, quand je le mets en main, là je suis sûre qu'il est transparent maintenant, celui-là, je l'ai pas utilisé donc je sais pas.

Ok d'accord. Alors qu'est-ce que tu peux me dire sur l'odeur de ce shampoing ? Peux-tu me la décrire ?

Mais là, celui-là en question, je l'ai jamais utilisé mais je crois que c'est une cerise.

Donc, tu me décrirais comment l'odeur ?

Ben j'aimerais bien, fruitée …

Donc, c'est, c'est quoi qui te fait dire ça ?

Ben c'est le visuel, fin j'ai pas vu la cerise, j'ai pas lu si ça tombe c'est pas la cerise, j'en sais rien.

Ok, ben donc, c'est la photo, en fonction de la photo ?

Oui.

C'est une note de cerise.

Oui, y a petit bonhomme là sur le côté, donc à mon avis c'est un shampoing pour enfant.

Ok d'accord alors, à ton avis, c'est quoi le goût de ce shampoing ?

La cerise.

De nouveau, c'est la photo qui te fait dire ça ?

Oui, maintenant si quand je suis dans le magasin, je lis tout ce qui est sur le shampoing. Je lis devant, derrière heu, l'utilisation etc., fin j'aime bien ça.

Ok, alors qu'est-ce que tu peux me dire sur la texture du shampoing ?

Ben, ça c'est liquide. Ben, moi ça me va comme ça.

Et donc, à ton avis, tu vas avoir quelle sensation quand tu vas toucher ce shampoing ?

Heu, je sais pas trop. Maintenant, je crois que, non. Je sais pas quoi te dire.

Tu sais pas me dire quelle sensation tu aurais au toucher ?

Non, je vais le mettre dans ma main et je vais pas trop rien sentir puis après je vais le mettre, je vais laver mes cheveux etc., là oui mais…

Tu sais pas me dire au toucher quelle sensation tu …

Non, je saurais pas mettre un mot dessus.

Alors, on va faire la même chose avec la photo de ces nectarines.

De nouveau, comment est-ce que tu peux me les décrire ?

Elles ont l'air appétissantes. Ben, quand je vois des nectarines comme ça, que ce soit dans les pubs ou quoi, ça me donne envie d'en manger parce que j'aime bien quand elles sont fort juteuses etc., elles ont une belle couleur.

Elles te font penser à quoi ?

A l'été. Parce que souvent, quand on en mange c'est à l'été donc, c'est à ça que ça me fait penser.

Alors qu'est-ce que tu peux me dire sur leur couleur ?

Ben, donc, j'ai trouvé qu'elles avaient une belle couleur.

Oui …

Un peu rouge, jaune, oui, voilà. L'intérieur est, maintenant y a des nectarines où c'est plus blanc à l'intérieur, mais moi, je préfère quand c'est plus jaune comme ça.

Alors, à ton avis, c'est quoi donc l'odeur de ces nectarines ? Comment est-ce que tu me décrirais leur odeur ?

L'odeur ou le goût ?

L'odeur ?

Ben quand tu sens une nectarine, il faut la couper pour la sentir.

Oui …

Ben si tu la sens comme ça heu et qu'on la sent, ben un peu sucrée.

Ok donc une odeur sucrée, c'est comme ça que tu décrirais ?

Oui.

Qu'est-ce qui te fait dire ça ?

Parce qu'elle a l'air juteuse et donc heu …

Donc la photo ?

Oui.

Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur le goût maintenant de ces nectarines ?

Ben, à mon avis, si elles sont juteuses, elles doivent être un peu sucrées heu, juste ce qu'il faut.

Donc sucrées, de nouveau c'est la photo qui te fait dire ça ?

Ben c'est la photo qui me fait dire ça et en même temps, je dis ça parce que j'aime bien quand elles sont comme ça. Si j'en, parfois j'en coupe une et je sens que c'est trop dur, ça y est, elle sera pas bonne, fin, pas qu'elle sera pas bonne mais que j'aimerai pas.

A ton avis, c'est quoi la texture de ces nectarines ?

Ben solide, mais un peu, un tout petit peu molle.

Et de nouveau, quelle sensation tu vas avoir quand tu vas les toucher ?

Maintenant y a 2 sortes de, y a des nectarines avec des petits poils dessus, et des nectarines qui… donc y en a une qui sera plus douce.

Oui …

Et l'autre qui sera plus lisse.

Ok, donc tu vas avoir une sensation…

Ben, ça sera différent donc, ça, ça me fera choisir forcément heu, j'aime bien les 2.

Alors, pour finir, donc, même chose avec la photo de ce pull. Donc, comment est-ce que tu peux me décrire ce pull ?

Ben c'est un c'est un pull mauve avec un décolleté et on voit que, qu'il y a beaucoup de peluches dessus.

D'accord, alors il te fait penser à quoi ?

A un pull qui a été lavé plein de fois et qui, tout s'en va.

Ok d'accord. Alors, à ton avis c'est quoi la texture de ce pull ?

Ben, à mon avis, au début, il devait être doux. Mais maintenant, il commence à être plus rêche parce que, maintenant, si ça tombe, il était comme ça au début mais, ça m'étonnerait.

Et donc, à ton avis, ce, quelle sensation tu vas avoir au toucher de ce pull ?

Ça va m'ennuyer parce qu'il va y avoir des petites boules de temps en temps.

Donc, quand tu vas le toucher, t'auras quelle sensation ?

Ça va me gêner parce que ce sera pas la même sensation tout le long, y aura des parties qui seront encore plus douces et d'autres qui seront pas plus rêches mais …

Où y aura des peluches ?

Oui.

Ok d'accord, ben on est à la fin de notre entretien, merci pour ta collaboration.

RÉPONDANT 3

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Femme, Carole Bouckaert, 0478/ 64 12 13, 45-55 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Tout d'abord, qu'est-ce que ça évoque pour toi le mot shopping ?

Heu shopping … Ben heu shopping c'est principalement des courses mais du shopping c'est des vêtements quoi pour moi, des vêtements, des chaussures.

Oui d'accord.

Oui, c'est ça quoi.

Tu aimes bien ? C'est quelque chose que tu aimes bien ? Ca une connotation positive pour toi ce mot-là ?

Heu … oui, j'aime bien, oui.

Oui ?

Je préfère ça que faire des courses autres, courses alimentaires ou autre. Shopping, ça j'aime bien, oui.

D'accord. Alors, est ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping ?

Heu ma dernière séance de shopping, oui. Heu c'était donc aux Grands-Prés heu à Mons. Et heu c'était assez long parce que heu on est restée heu j'étais avec heu Mounette quoi. On est restée bien heu … presque 3 heures dans la galerie quoi.

Ah oui.

Donc on a fait magasin après magasin, ce que je n'avais plus fait depuis un petit temps. J'ai pas acheté vraiment grand-chose parce que ce n'était pas le but heu c'était surtout découvrir les nouveaux magasins heu qu'il y avait aux Grands-Prés.

Oui ok. Et donc, tu as acheté quelque chose ou pas du tout ?

Oui, si j'ai acheté heu … Une petite veste et deux petites robes.

Tu as acheté ça où ?

Heu … la veste, c'était chez … Zara.

Oui.

Une robe et le reste, c'était chez Mango.

D'accord, ok. Alors, est ce que tu vas souvent dans ces magasins - là ?

Pas spécialement souvent non, pas spécialement souvent parce que je ne vais pas non plus très très souvent aux Grands-Prés donc je ne vais pas très souvent là – bas.

Et qu'est ce qui a fait que tu es rentrée dans ces magasins là ?

Ben on faisait un petit peu toutes les boutiques heu dames donc je suis rentrée là comme ça et puis j'avais déjà trouvé l'année passée heu au moment des soldes, des petites vestes heu … chez Mango et du coup je me suis dit : « ah ben je vais rentrer là ». Mais sinon, on faisait boutique après boutique.

Ok, d'accord. Et tu avais prévu d'acheter une veste et des robes avant d'aller ou pas du tout ?

Mais heu … j'avais pas vraiment spécialement prévu d'acheter ça puisque je partais comme ça pour voir les nouveaux magasins mais c'est vrai que heu … j'avais déjà ma petite idée en me disant si je vois une robe qui me plait ou une petite veste heu … pour assortir avec des robes ou des tenues heu. C'est vrai j'avais tout de même ça peut-être un peu dans l'idée avant de partir.

D'accord. Alors, est ce que tu peux me dire, donc tu as été chez Zara et chez Mango, qu'est ce qui te plait et qu'est ce qui te déplait dans ces magasins-là ?

Ce qui me plait, c'est que je trouve qu'il n'y a pas mal de choix … différents, différents styles, etc. Il y a un petit peu aussi heu … ben c'est vrai qu'il y a un petit peu de tous les prix. Par contre, ce qui me déplait un peu, enfin ou alors c'est parce que c'est peut-être pas des magasins spécialement … enfin pas pour moi mais … je trouve que parfois les tailles sont heu … pas toujours heu … équivalentes enfin …

Oui.

On doit toujours prendre une taille beaucoup plus grande que … que ce que je prends habituellement quoi. Il y a beaucoup de petites tailles, c'est peut-être parce que c'est des magasins plus pour jeunes, je ne sais pas heu … je dois prendre souvent … des plus grandes tailles quoi ou alors ça … ça ne convient pas quoi.

Et ça, c'est pour les deux ? Mango et Zara ?

Ben je trouve que c'est plus chez … je pense que c'est plus chez Zara que chez Mango mais déjà chez Mango, ça m'est déjà arrivé aussi d'essayer quelque chose et …

Est-ce que tu vois autre chose dans ces magasins-là, par rapport au magasin en lui – même qui te plait ou qui te déplait ? Autre que le choix ou le prix …

Pfff, non pas spécialement mais d'un autre côté, je ne vais pas régulièrement dans ces deux magasins là donc heu … je sais pas trop dire, non.

Il n'y a rien dans le magasin que tu t'es dit : « oh ça, c'est bien » ou quelque chose que tu puisses comparer avec un autre magasin où tu as déjà été où tu t'es dit c'est mieux, c'est pas mieux ?

Pfff, comme ça, non je ne vois pas, non. J'ai pas d'idée comme ça.

C'est pas grave …

Non.

Alors, donc, là, c'était par rapport à tout ce qui était vestimentaire …

Oui.

Si maintenant on passe à l'alimentaire ? Où est ce que tu fais tes courses ?

Heu … chez Colruyt.

Toujours chez Colruyt ?

Oui, quasiment tout le temps, oui. Oui, toujours chez Colruyt.

Alors, est ce que tu peux m'expliquer un peu comment ça se passe quand tu fais tes courses chez Colruyt ?

Heu … donc soit … ben déjà, ça dépend parce qu'il y a des fois, je vais au magasin moi -même acheter dans les rayons, etc.. Mais, pleins de fois, surtout quand c'est le … le moment où je travaille, etc. durant l'année scolaire, j'ai pris l'habitude, depuis que j'avais eu mes problèmes là de santé à l'épaule, de commander au collect & go. Donc, là, je le fais tranquillement à la maison par ordinateur et je choisis et je passe, c'est vrai, du temps aussi mais je peux le faire quand je veux quoi, même le soir, etc. même très tard, etc.

D'accord.

Et quand je vais au magasin heu … tu veux dire comment ça se passe … c'est-à-dire ?

Ben, qu'est-ce que tu fais quand tu arrives heu … comment tu choisis tes produits … est ce que tu …

Ben j'ai une liste préétablie mais sinon je passe dans tous les rayons.

D'accord. Et tu achètes que ce qu'il n'y avait sur ta liste ?

Non, j'achète un peu plus parce que j'ai une liste … il y a des articles que j'achète je dirais quasiment chaque semaine. Ça revient, ça revient donc je sais plus ou moins que je les prends chaque semaine. Mais sur une liste, c'est plutôt heu … ce qui manquerait de quelque chose particulier ou quoi ou quelque chose que je veux acheter en plus mais heu … et souvent je compose mes … entre guillemets … mes menus ou mes plats de la semaine en fonction aussi et je fais mes courses aussi en fonction sur place quoi, à ce moment – là et avant de passer à la caisse je vérifié un petit peu en me disant oui j'ai pris ceci, cela, est ce que j'ai tout pour les menus de la semaine ou ce que les enfants emportent pour leurs kots ou des choses comme ça quoi.

Et donc, ben, tu achètes en fonction de tes menus de la semaine mais il y a aussi autre chose qui fait que, par exemple, que tu as décidé d'acheter ça, par exemple, tu vois quelque chose en promotion ? Ou pas du tout ?

Heu …oui si parfois ça arrive mais … quand je vais dans le magasin forcément je suis plus tentée par voir par exemple quelque chose en promotion, voir quelque chose dans un rayon, etc. Tandis que quand je suis à la maison heu … devant la tablette heu je me contente plutôt des articles sur lesquels je … je clique et je sais que j'ai besoin, par exemple, de fruits ou de pommes de terre ou de papiers WC. Je suis pas tentée d'acheter autre chose, ça c'est sur …

Ok.

D'ailleurs, il me semble que je dépense … il me semble que je dépense un peu moins quand je prends par Collet & Go que … même si il y a le service de 5 euros en plus à payer que je récupère de temps en temps mais … parce qu'il y a des promotions et que je prends des articles et qui font que je ne paie pas le Collect & Go heu … Je pense … il me semble que je dépense un peu … je suis moins tentée … d'acheter autre chose quoi.

Ok et donc, quand tu es dans le Colruyt et que tu dis que parfois tu es tentée d'acheter autre chose, qu'est ce qui fait que tu achètes autre chose ? Les promotions ?

Promotions ou alors heu … un pfff … enfin un … quelque chose que je vois qui est intéressant mais oui, c'est vrai, parfois c'est les promotions. Ou alors, ils ont des articles, parfois, en fonction des périodes quoi heu …

Oui, des nouveaux articles.

Des nouveaux articles en fonction des périodes ou en fonction des fêtes, des choses comme ça heu … à certains moments heu … il y a des rayons heu … avec des articles spécifiques quoi.

Ok, d'accord. Alors, que ce soit Collect & Go ou dans le magasin, tu peux différencier les deux, si c'est nécessaire, comment est-ce que tu choisis tes produits ?

Ben, je choisis heu … ben pfff parfois en fonction de la marque aussi du produit et je prends pas nécessairement toujours non plus des … des marques comme il y a ailleurs. Je prends souvent, très souvent la marque de chez Colruyt qui est la marque Boni parce que j'ai déjà essayé plusieurs fois des produits et que j'en suis contente mais c'est vrai que parfois dans l'alimentaire ou dans le non alimentaire, je ne prends pas nécessairement la marque de chez Colruyt parce que … je suis habituée, par exemple, telle mayonnaise je préfère cette marque-là, par exemple à l'huile d'olive, c'est un exemple. Heu … mais sinon heu … pfff…

Donc, c'est en fonction de ton habitude, de tes habitudes.

En fonction de mes habitudes et parfois des goûts aussi … enfin des goûts … des tests qu'on a pu faire ou goûter en disant : « ah ça c'est bon, ça c'est pas bon », comme c'est souvent les mêmes articles ben je sais plus ou moins ce que je peux acheter qui plait ou qui plait pas quoi.

D'accord. Alors, donc, là, tu me dis que tu te rends chez Colruyt pour faire tes courses. Est-ce qu'il y a un autre magasin où tu te rends parfois pour faire tes courses alimentaires ?

Pfff … courses alimentaires quasiment jamais. Ça m'est déjà arrivé, très rarement, mais de temps en temps c'est d'aller chez Delhaize. Mais très rarement.

D'accord, ok. Donc, puisque tu vas principalement chez Colruyt, on va faire par rapport à ce magasin-là. Qu'est ce qui te plait et qu'est ce qui te déplait chez Colruyt ?

Heu … ce qui me plait, c'est que je trouve qu'ils ont tout de même des prix qui sont attrayants et ils ont pas mal de réductions, etc. quand …

Oui.

Ça … ça, ça me plait. Heu … sinon, le magasin en soi, forcément … c'est surtout pour les prix, le rayon boucherie aussi moi je trouve qu'ils ont un bon rayon boucherie et qu'on peut prendre

un peu ce que l'on veut et … et on voit aussi ce qu'ils servent et ce n'est pas toujours déjà pré emballé. On peut parfois demander quelque chose de particulier, etc. puisqu'il y a … il y a encore une boucherie parce qu'il parait qu'ils supprimeraient peut-être. Heu au rayon boucherie …

Donc, ça c'est tout ce qui te plait.

Ça, c'est ce qui me plait. Maintenant, c'est vrai, que ce qui me plait moins, c'est que le magasin n'est pas toujours heu … enfin c'est … c'est un peu froid quoi … c'est un peu … c'est pas aussi agréable que de se balader dans les rayons de chez Delhaize ou de chez Carrefour.

Et qu'est ce qui te fait dire ça ?

Parce que heu … ben pfff … c'est tout l'aspect un peu … je ne vais pas dire décor mais heu si, le rayonnage heu … c'est assez rudimentaire quoi là.

Donc ça t'aime moins ?

Ben, c'est pas que ça me déplait énormément parce que je continue tout de même à y aller quoi mais …

C'est quelque chose que tu aimes moins quand même…

C'est quelque chose que j'aime moins oui.

D'accord. Alors, si tu dois me décrire Colruyt à l'aide de quelques caractéristiques, qu'est ce que tu utilises comme caractéristiques ?

Mais … je dirais les caractéristiques, je dirais que c'est intéressant au niveau, ben, des prix, qu'ils ont tout de même un bon choix heu … de … produits.

Oui.

Et que le personnel est … est fort agréable.

D'accord.

Principalement, c'est ça.

Alors, donc tu m'as cité 3 caractéristiques, parmi ces trois-là, quelles sont celles, donc tu m'en as cité une ou deux, qui influencent ton choix de magasin ? Donc qui fait que tu vas, là, chez Colruyt et pas chez Delhaize par exemple ?

Ben, les prix.

Les prix ? C'est ça qui influence ?

Les prix, c'est ça qui influence, oui. Les prix parce que j'ai eu l'occasion plusieurs fois de parfois comparer ou même quand je compare avec heu … Mounette à la maison, elle me dit j'ai acheté telles choses, etc. de même marque bien sûr, il faut comparer les mêmes … les mêmes produits quoi de même marque, en même conditionnement, etc. Et chez Colruyt, ce qu'ils font souvent c'est que malgré tout, parfois, si on prend par quantité plus grande … par deux, par trois, par quatre, il y a des réductions parfois jusqu'à 25 – 33 %. Heu … si c'est des … si ce sont des produits qu'on sait qu'on va régulièrement consommer et qu'on en consomme trois – quatre sur le mois ou plus … ben pourquoi pas en prendre la première semaine du mois heu … 4 par exemple. Et ça m'arrive de prendre des courses aussi en fonction des réductions. Par exemple, les huiles pour friture … heu … ou friteuse là, les huiles de friture qui c'est tout de même pas donné quoi je dirais, de changer régulièrement, et bien je sais que je les achète parfois je n'en ai pas besoin mais il y a la promotion de par 2, par 4, 33%, ben je les achète à ce moment – là. Le produit lessive, c'est le même quoi, par exemple, ils font des produits comme ça, les dentifrices, des choses comme ça quoi…

Ok, d'accord. Donc, c'est vraiment le prix qui influence ton choix de magasin ?

Oui, c'est tout de même le prix.

Ça, c'est pour l'alimentaire. Maintenant, pour tes courses plus heu … shopping vêtements etc. Est- ce que tu dirais que c'est aussi le prix qui influence ton choix de magasin ?

Boh pfff, oui tout de même un peu, oui, parce qu'il y a des boutiques que je sais bien, je vais aller regarder à l'intérieur mais je sais que je n'achèterai pas parce que je trouve que c'est trop cher quoi, par exemple. Mais heu … ce n'est pas pour ça que je ne vais pas nécessairement dans ces boutiques-là qui sont plus chères mais … oui ça influence un peu mais j'aime bien d'aller voir de temps en temps les boutiques pour le plaisir de regarder les vêtements et pas spécialement acheter aussi.

Et donc, comment est-ce que tu choisis les magasins où tu vas acheter tes vêtements ?

Pfff … en fonction … ben pfff … en fonction aussi parfois de ce qu'ils proposent comme type de vêtements, comme genre de vêtements, comme collection de vêtements. Je regarde aussi parfois un petit peu heu … sur internet ou dans les catalogues que je reçois … je regarde un petit peu ce qu'ils ont quoi … puisque maintenant on … on sait regarder facilement ce qu'ils proposent dans les boutiques donc de temps en temps je regarde aussi donc c'est un petit peu en fonction et peut être aussi en fonction de la proximité heu … de l'endroit où je dois me déplacer. C'est sûr que je vais plus vite aller chez Bel & Bo à Binche, chez E5 Mode à Anderlues ou quoi ou tout près du côté d'Anderlues que si … les Grands Prés, c'est déjà un peu plus loin quoi.

Oui.

Donc heu … géographiquement parfois ben, je fais mon shopping aussi en fonction parce que c'est peut-être un peu plus près ou que ça va plus vite ou …

Ok, donc la proximité entre en compte.

Oui.

D'accord. Alors, est ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement ?

Autrement heu … tu veux dire comment autrement c'est …

Ben autrement que dans les magasins …

Que dans les ?

Les magasins… Par exemple, sur internet.

Ah du shopping sur internet ?

Oui.

Non, je ne fais quasiment jamais.

Quasiment jamais ?

Je l'ai fait heu … pfff … quand ? Je ne sais plus, une fois où j'étais allée, je ne sais même plus où, j'avais commandé parce que la dame m'avait dit que je pouvais commander … mais je ne sais même plus où c'était. La dame avait dit ah vous pouvez regarder sur internet, il y a peut-être une taille et vous pouvez être livrée si vous voulez parce qu'il n'y avait plus dans le magasin

mais je ne sais plus où c'était. Mais il y a un petit temps de ça, je l'ai fait, bon ben, c'est tout, ça été heu je savais plus ou moins la taille qu'il fallait, je ne sais même plus ce que c'était encore un genre de petite veste à mettre au-dessus de quelque chose mais je ne fais ça très rarement. Très rarement.

Est-ce que tu saurais quand même me raconter ta dernière expérience sur un site d'e-commerce ?

Heu … ben pfff…

Si tu ne te rappelles pas de ta dernière là, d'une autre ?

Pas rien que pour des vêtements ?

Non, non, n'importe quoi …

Pfff, je ne sais même pas si j'ai acheté quelque chose via internet heu … j'achète jamais moi via internet. Non, j'achète pas mais la dernière fois, je ne sais même plus dans quel … où c'était et il y a déjà un petit temps hein, il y a déjà bien 5-6 mois de ça.

Ben, c'est pas grave.

Je ne sais plus, je ne sais plus du tout où c'était et … mais je n'achète jamais quasiment par internet hein.

Ben si tu ne te souviens pas où c'est, ce n'est pas grave. Mais est-ce que tu sais m'expliquer un peu comment ça s'était déroulé ? Et ce que tu as ressenti par rapport à cet achat-là ?

Bon, donc, heu ben, j'ai d'abord, donc, choisi dans la liste là des vêtements … Ça c'était assez facile puisque j'avais repéré l'article dans un magasin. Heu je savais plus ou moins la taille que je devais prendre aussi mais j'avais vu de toute façon que même si la taille ne convenait pas je pouvais renvoyer le colis. Je ne sais plus par quelle société c'était. Je devais choisir aussi heu … forcément l'endroit pour me faire livrer comme je ne suis pas tout le temps à la maison, j'ai fait livrer dans un point heu genre B-post là. Ma crainte, c'était plutôt au moment du paiement etc., forcément je devais payer à l'avance donc heu … il fallait que j'introduise … là j'aime pas trop de faire les paiements comme ça heu … Bien que je fasse les payements de la banque par internet mais là des achats comme ça heu … Bon maintenant, ce n'était pas une somme non plus énorme, ça devait être autour d'une petite quarantaine d'euros quelque chose comme ça donc heu …

Mais tu étais un peu réticente …

Oui, j'étais un peu réticente heu … avec ça quoi mais après je me suis rendu compte que … il n'y avait pas de soucis quoi que c'est un site heu …

Et donc, ça s'est bien déroulé ?

Ça s'est bien déroulé, j'ai dû donner mes coordonnées, j'ai reçu un mail de confirmation et après j'ai reçu un sms heu … comme quoi mon colis était livré à la librairie là où je l'avais fait livrer.

Donc tu étais satisfaite ?

Oui, j'étais satisfaite. Et la taille et tout, ça convenait et …

Et donc, ce qui t'as poussé à acheter ce produit là sur internet, c'est qu'il n'était plus en magasin ?

Il n'était plus en magasin et heu … je ne sais plus si … il y avait peut-être des autres magasins où je pouvais aller me faire livrer ou … essayer de chercher ou quoi mais je n'avais pas envie non plus de me déplacer genre si elle m'avait dit je ne sais pas, je prends un exemple, il y a un magasin à Nivelles heu je me suis dit c'est un peu ridicule de faire la route jusque Nivelles …

Oui …

Pour aller chercher alors que je sais peut-être l'avoir par internet.

Ok, d'accord.

Et je me suis dit ah ben c'est l'occasion d'essayer mais parce que j'avais repéré hein parce que je crois que j'aurais difficile pour la première fois d'acheter comme ça via internet. Si j'ai repéré en boutique ou que j'ai vu et que je sais exactement quel est l'article là oui, si pas, je pourrais être déçue. Je dis ça mais avant je commandais, il y a très très longtemps, je commandais par catalogue.

Ok, oui.

Genre La Redoute, etc. mais il y a très très longtemps mais c'est plutôt quand les enfants étaient plus petits et que j'avais pas toujours le temps de me déplacer avec eux ou quoi et de temps en

temps je commandais par heu … par catalogue et parfois j'étais déçue un peu parce que ce n'était pas non plus ce …

Et tu ne le fais plus ça ? Pourquoi ?

Je ne le fais plus jamais.

Pourquoi ?

Ben à mon avis parce que une ou deux fois, j'ai été un peu déçue de ce que j'avais commandé ou que je me suis dit que après c'était plus gai aussi de temps en temps d'aller …

Ouais…

En boutique et de prendre son temps d'aller dans la boutique mais sinon par catalogue, je ne fais plus jamais.

Ok. Alors, donc, le site sur lequel tu as acheté, tu ne te souviens plus du … du nom, tu te souviens du site quand même ?

Non, je ne me souviens pas de ce que c'était …

Tu ne te souviens pas même à quoi ressemblait le site, ni rien ?

Non, je ne l'ai plus non plus, ben non …

Ben, si tu ne te souviens pas ce n'est pas grave. On va faire autre chose. Tu vas parfois voir des vêtements ou quoi sur internet ? Même rien que regarder ?

Oui.

Oui ? Par exemple, tu vas sur quel site la plupart du temps ?

Heu … je regarde sur heu … E5 mode.

Oui.

Sur heu … Mango, j'ai déjà regardé aussi.

Oui.

JBC … Voilà.

Et celui sur lequel tu vas le plus souvent, c'est lequel ?

Heu … Bel & Bo aussi, je ne sais pas si je l'avais cité ?

Non, tu ne l'avais pas cité.

Ben … les deux où je vais le plus souvent, c'est tout de même Bel & Bo et E5 mode mais il faut dire que je suis influencée parce que je reçois de la publicité des magasins via ma tablette.

Oui…

Par mail, et ils me disent « Ah le nouveau catalogue est sorti » ou alors « promotion un tel » ou si …

Oui, donc tu vas voir…

Je suis influencée parce que j'ai reçu un mail et que je vais voir quoi …

Sur ces deux sites – là, est ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait ? Ou tu m'en choisis un des deux si tu préfères …

Ben, oui, ben non, c'est à peu près le même pour les deux. Moi je trouve que ce qui est intéressant, c'est qu'on peut voir tout de même heu … Si on cherche quelque chose, je pense que si on cherche quelque chose de particulier, mettons, on cherche un blouson heu … on a une idée de couleur ou genre de blouson, on peut avant, au lieu de se rendre en magasin, déjà voir un petit peu et se rendre compte de ce qu'ils ont.

Ouais, ouais.

Mais après moi, j'aime bien d'aller voir sur place réellement heu … la texture ou je sais pas la forme ou tout simplement l'essayer.

Oui.

Mais je trouve que c'est bien c'est quand on cherche quelque chose de précis, pouvoir aller voir même si je cherche, mettons, même pas pour moi, même pour quelqu'un d'autre dans la famille, je dis ah ben je vais aller voir comme ça, s'ils ont ça, j'irai dans la boutique ou pas.

Et les deux …. Donc, les deux sites que tu me dis, les sites en eux – mêmes étaient bien faits parce que tu savais choisir la couleur, etc. ?

Oui, c'est ça, normalement oui sur ces deux sites là, on sait choisir, donc les femmes … après tout est détaillé, il y a tout ce qui est jupes, blousons, accessoires, tout heu … vêtements de nuits. On peut choisir … on peut … faire en fonction de la couleur, de la taille, etc.

Donc ça, c'est ce qui te plait sur ce site ?

Oui.

Est-ce que tu vois quelque chose qui t'aurait déplu sur le site ?

Pas vraiment, non, je ne pense pas que j'ai des choses qui me déplaisent vraiment. Non … Parfois heu … je ne sais pas … c'est peut-être parce que c'est sur la tablette et que c'est petit mais parfois je trouve qu'on voit pas toujours bien quand on zoome sur le vêtement ou quoi heu … l'aspect que ça a ou heu …

Ok.

Ou le look que ça a quoi … Je sais pas.

Ça, ça te déplait …

Ça c'est parce que c'est sur un écran et forcément ce n'est pas le même que la réalité.

C'est sûr. À effectuez – vous souvent des achats en ligne ? C'est non ?

Non, c'est non pfff pratiquement jamais, non.

Tu dirais quelle fréquence ? Mais pas nécessairement des vêtements hein, ça peut être autre chose.

Oui mais … j'achète plus rien en ligne, enfin, plus rien … je n'ai jamais rien acheté grand-chose en ligne. Non, une fois tous les … je ne sais pas moi … 2-3 ans ou …

D'accord, ok.

C'est vraiment heu … non.

Alors quand tu … quand tu dois acheter un vêtement en ligne donc, par exemple, quand tu dois acheter, je ne sais plus si tu avais acheté une veste ou …

Oui, un petit genre de blaze, veste heu...

Ben à quoi tu accordais le plus d'importance quand tu recherchais ce produit-là ? Sur le site ? À quoi est-ce que tu faisais vraiment attention ?

Mais … pour acheter mon vêtement ?

Oui.

Ben je faisais attention surtout à être … heu … je dirais à bien … à acheter … enfin je l'avais repéré à l'avance donc à acheter le bon … le bon article quoi, ne pas ne me tromper parce que justement des vestes ainsi heu il y en avait un petit peu de toutes … plusieurs enfin … plusieurs de mêmes couleurs mais dans des styles différents donc …

Oui. Donc c'était à ça surtout que tu accordais de l'importance ?

Mais je ne sais pas te dire à quoi je faisais attention. Heu ben, j'ai peut-être regardé tout de même un petit peu la matière dans laquelle était faite … dans laquelle était fait le vêtement des choses comme ça. Donc parfois il est marqué plus de détails sur certains sites là, etc.

Donc, ça tu fais attention, c'est aux descriptions du produit sur les sites ?

Oui. Oui, ça oui.

Ok.

Ça, j'aime bien quand c'est tout de même bien détaillé, etc.

Et ça, tu regardes aussi ça juste quand tu regardes aussi les nouvelles collections, par exemple ? Quand tu regardes les nouvelles collections sur ta tablette, c'est à quoi tu accordes le plus d'importance quand tu es sur le site ?

Pfff non c'est une vue d'ensemble comme ça de ce qu'ils proposent mais pas spécialement aller voir en quoi sont fait les articles, enfin la matière heu … Non, je regarde comme ça de manière générale.

Les photos alors, tu regardes ?

Les photos, les photos.

Ok, d'accord.

Les photos, oui c'est ça, les photos.

Alors, donc, ici donc ce que tu achètes, c'est, par exemple, une veste sur internet, ça t'est déjà arrivé.

Oui.

Qu'est ce qui te retient à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ?

Je crois que c'est surtout le problème … il y a des vêtements, par exemple, que je n'achèterais pas parce que c'est au niveau de la taille. Heu … une veste, ça, c'est plus facile parce qu'on sait plus ou moins dans quelle taille on doit prendre. Par exemple, un pantalon, je n'achèterais sûrement jamais parce que je … j'ai parfois difficile avec les pantalons que …

Oui…

Ça ne va pas, ça ne convient pas quoi heu … Des jupes, c'est le même parce qu'au niveau de la taille, parfois il y a un espace derrière, ça ne me convient pas quoi. Jupes, pantalons, tout ça, je ne ferais jamais. Les vestes c'est plus facile quoi. Je préfère essayer, je préfère essayer. Éventuellement, un pull peut être, ça, ça va aussi, ce qui est chemisier aussi, ça c'est plus délicat aussi je trouve parce que bon… il vaut mieux essayer.

Donc ça, c'est ce qui te retient à acheter les vêtements sur internet ?

Ça, oui.

Mais qu'est ce qui te pousse à acheter d'autres produits en ligne donc, par exemple, tu me dis que tu achètes tes courses sur Collect & Go, qu'est ce qui te pousse à acheter à ce moment-là sur internet ? Pour l'alimentaire du coup ?

Oui ben, ça me permet de gagner du temps, attention, durant la journée parce que bon … Je passe du temps aussi tout de même à faire ma liste heu … forcément heu … par internet, enfin, à … à faire mes courses par internet mais disons que je peux le faire quand je veux et pas à une heure où il y a plein de monde dans les magasins ou en soirée où je n'aime pas de me balader quand il fait noir dans les boutiques ou des choses comme ça heu même sur les parkings. Donc, ça me permet de faire ça, mettons, le mercredi soir tranquillement ou le mercredi dans l'après-midi de commencer à faire mes courses chez Collect & Go ou le mercredi soir ou même très tard. Et ça me permet le jeudi ben … d'aller chercher les courses et en 20 minutes, 15 – 20 minutes, c'est fait quoi.

Oui, c'est ça.

Au lieu de passer 1h15-1h30 dans la boutique heu …

Donc là, c'est vraiment le gain de temps ?

Gain de temps et pouvoir les acheter … enfin faire la commande de courses quand je veux. Gain de temps et … oui … au niveau du moment où je le fais aussi quoi.

Ok, d'accord.

Parce que c'est sûr qu'aller faire mes courses … à 7h – 7h30, 8h -8h30, ça, ce n'est pas possible dans une grande surface, quoi je vais dire.

Oui, c'est ça oui, effectivement. Donc, maintenant, de manière générale donc pas nécessairement pour les produits dont on a parlé, qu'est-ce que tu aimes et ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ?

Ben … pas rien que pour les vêtements ?

Non non, de manière générale …

Achat en ligne de manière générale ?

Oui.

Achat en ligne, ben, pfff … moi je trouve que les achats en ligne … ben quand c'est l'alimentaire c'est toujours le même ça, Collect & Go, ça, ça va mais tout ce qui est, par exemple, articles, vêtements ou autre shopping, je trouve que ça, il vaut toujours mieux voir dans la réalité ce que ça donne.

Oui, ok.

Maintenant, pourquoi pas … je ne le fais jamais mais pourquoi pas acheter d'autres choses en ligne même heu … je ne sais pas moi, même des objets de déco pour la maison ou je ne sais quoi mais … je ne le fais jamais hein mais … Pour les vêtements, je trouve que c'est mieux de voir ce que ça donne sur le terrain en réalité.

Pour la taille ?

Oui, pour la taille oui, pour l'aspect du vêtement pour heu … Tandis que les autres achats, ben, oui, je pourrai le faire de temps en temps mais pfff … Je préfère tout de même de temps en temps aller dans les magasins hein sauf pour ce qui est alimentaire … Déjà alimentaire…

Collect & Go c'est aussi parce que je déteste faire les courses heu d'alimentation, ça je … je déteste quoi. Donc heu, c'est vrai que les autres achats, aller me balader pour regarder des trucs de déco, je ne sais pas moi … même chez Krëfel aller faire un tour pour chercher de l'électroménager ou quoi, ça ne me dérange pas de me balader dans tout ça ou dans des magasins de vêtements mais les courses alimentaires ou faire les courses, ça, j'ai horreur quoi.

Et donc, il y a quand même quelque chose que tu aimes dans l'achat en ligne ou pas du tout ? Ce que tu n'aimes pas, c'est de ne pas pouvoir essayer, pas pouvoir heu …

Oui … ben, ce que j'aime c'est que c'est tout de même pratique. Je dirais quand on n'a pas le temps ou quand on cherche quelque chose de précis.

D'accord.

Ça, je trouve que c'est tout de même bien pratique. Gagner du temps quand on cherche quelque chose de très précis … Même en électroménager, etc. quoi. Par exemple, j'ai acheté ma sorbetière au mois de juillet, j'ai d'abord regardé sur internet ce qu'ils avaient, etc., j'ai comparé et après je suis tout de même allée en magasin. Il ne m'est pas venu à l'idée de commander via heu … via internet, par exemple.

Et pourquoi ?

Parce que je voulais aller en magasin voir sur place ce que ça donnait et demander encore conseil à un vendeur, etc.

Ok, d'accord. Donc tu as toujours besoin de voir en vrai ce que ça donne ?

Heu oui … oui.

D'accord. Alors, on a parlé de l'expérience de shopping en magasin et l'expérience de shopping en ligne … donc, maintenant, ce que j'aimerai bien savoir, c'est, qu'est-ce que tu regardes quand tu fais du shopping ?

Quand je fais du shopping, quand je vais dans des magasins hein ?

Oui.

Ce que je regarde …

Oui. Qu'est-ce que tu regardes ?

Ce que je regarde … je ne comprends pas trop là …

Ben, avec tes yeux qu'est-ce que tu regardes ?

Ah ce que je regarde ? Ben je ne sais pas ce que je regarde.

Ben ta dernière séance de shopping, tu as été aux Grands-Prés …

Oui.

Qu'est-ce que tu as regardé ?

Toutes sortes. Enfin dans les, dans les … c'était des magasins de vêtements. Je ne suis pas allée dans les chaussures parce que je ne sais pas, je ne sais pas s'il y a tant que ça aux Grands-Prés des magasins de chaussures pour dames, je ne sais pas. Je n'ai fait que des magasins de vêtements et je regarde un petit peu toutes les sortes de vêtements comme ça, je passe en … en revue un petit peu comme ça toutes les … tous les vêtements heu pfff …

Donc tu regardes les produits.

Je regarde les produits…

Est-ce que tu regardes autre chose ?

Non, je fin, je regarde un peu les clients comme ça quoi je vais dire. Je regarde les clients autour mais je vais dire heu … non. Je ne vois pas, je ne vois pas ce que je dois dire.

Non ? Ben, c'est pas grave. Là, enfin, il n'y a rien que tu dois dire, c'est que tu penses donc …

Je regarde, je regarde les prix des vêtements aussi avant d'acheter, forcément.

Oui, d'accord. Donc, est ce que l'aspect visuel du produit c'est important dans ton expérience de shopping ?

Ben oui … oui.

Oui c'est important ?

Il n'y a rien à faire, oui c'est important, oui.

Donc, c'est important, donc tu regardes à quoi ressemble le produit ?

Oui.

D'accord. Est-ce que l'aspect visuel du magasin maintenant, c'est important dans ton expérience de shopping ? Tu peux différencier alimentaire et vestimentaire, si … si tu as besoin.

Boh … non aspect visuel du magasin, je me rends compte que je suis heu … dans des boutiques à l'aspect différent mais ce n'est pas ça qui va faire que je vais pas acheter ou acheter. C'est le produit qui compte, ce dont j'ai besoin ou ce que j'ai envie ou ce qui me plait en fait, en fonction de ce qui me plait aussi.

Donc c'est pas vraiment important pour ton expérience de shopping ?

Non, non, non.

Non, d'accord. Alors, qu'est-ce que tu sens quand tu fais du shopping ? Avec le nez ?

Je sens avec le nez… Parfois, je trouve qu'il y a parfois des … ça dépend, pas toujours mais … heu … il y a des magasins parfois où les vêtements sont, enfin, ça ne sent … ça sent bizarre quoi, parfois, les vêtements.

Oui.

Et alors heu … Ce que je sens, ben pfff … c'est plutôt quand on va heu … si on va essayer un vêtement ou quoi, etc. parfois, s'il y a des gens dans les cabines à côté ou quoi, c'est pas toujours des odeurs … Je ne sais pas, je sens des odeurs parfois désagréables de gens qui … qui se changent ou qui sentent un peu la transpi ou des choses comme ça.

Oui, ok.

Mais sinon, sentir d'autres odeurs heu … non.

Donc, tu sens les produits et les odeurs des autre gens ?

Oui ou parfois c'est des bonnes odeurs.

Oui.

Croiser quelqu'un qui a un bon parfum ou des choses comme ça, ça c'est bien.

D'accord. Alors, est ce que l'odeur du produit, c'est important dans ton expérience de shopping ?

L'odeur du produit …

Oui ?

On est shopping, shopping vêtements, chaussures ou shopping en tout genre ?

Comme tu veux, tu peux différencier les deux. Si ce n'est pas le même.

Ben, l'odeur quand c'est du … non. Quand c'est des vêtements ou des chaussures, l'odeur, non, pas spécialement.

Non ?

Par contre, quand c'est les courses alimentaires ou quoi heu … Ça peut arriver, par exemple, heu … je ne sais pas moi … je prends un assouplissant, du Soupline pour la lessive, ça m'est déjà arrivé de … d'ouvrir les capuchons pour sentir et de choisir en fonction de l'odeur de … de l'assouplissant par exemple.

Ok. Donc là, c'est important. D'accord. Est-ce que, maintenant, l'odeur qui serait diffusée dans le magasin …

Ah oui ça, oui.

Est-ce que c'est important ? Dans ton expérience de shopping ?

Sûrement. Ça donne sûrement peut être envie de … je ne sais pas si c'est une odeur … de l'acheter.

Est-ce que tu la sens parfois cette odeur ?

Pfff … Dans les magasins où je vais, non. Je sais que ça se fait ou qu'on dit qu'on le fait dans certains magasins mais je ne sens pas trop. Parfois, quand il y a des dégustations, on sent heu … le jeudi ou le vendredi chez Colruyt, parfois, ils font des dégustations heu … de toutes sortes de choses, on peut même se servir de … de petits cafés, des choses comme ça là je sens. C'est vrai qu'à ce moment-là, on a peut-être envie de se dire ah on a envie de ce produit-là. Mais sinon, pas spécialement, non.

Donc, ce n'est pas plus important que ça dans ton expérience de shopping ?

Non, non.

Alors, qu'est-ce que tu écoutes, maintenant, quand tu fais du shopping ?

Ce que j'écoute … Ben … en général, je suis toute seule quand je fais du shopping donc j'écoute les conversations parfois des gens autour ou etc. parce qu'il y a plein de gens qui sont avec leur GSM en train de faire leurs courses et qui papotent ou qui demandent s'ils doivent acheter heu … 2 bidons de ceci, de cela, de qu'est-ce qu'on fait au souper ce soir ou des choses comme ça parce que ça m'amuse de … je suis curieuse d'écouter les gens qui parlent heu … J'écoute ben, parfois, j'écoute de temps en temps parce qu'ils annoncent au micro que telle personne qui a commandé son colis de viande, il y a un problème et que madame une telle est appelée. C'est souvent moi en plus qui est appelée. Heu … donc heu … de temps en temps, je suis tout de même les annonces au micro, par exemple, chez Colruyt.

Oui.

Heu ... sinon qu'est-ce que j'écoute heu … Rien. Je n'ai pas mes écouteurs, par exemple, écouter de la musique pendant … non ça non.

Et quand tu vas faire tes … tes courses aux Grands-Prés. Enfin tes courses … du shopping aux Grands-Prés ? Tu n'écoutes rien ?

Les musiques, parfois, dans les magasins.

Les musiques dans les magasins ?

Parce que là, il y en a heu … ça, ça arrive dans les boutiques de … Chez Colruyt, forcément il n'y a pas de musique dans la boutique … Quand ce sont des boutiques de prêt à porter où éventuellement il peut y avoir de la musique parfois même, je ne sais pas, de la radio, ça peut arriver. Sinon parfois oui. Il y a toujours les conversations parfois des personnes.

Donc, ça t'arrive d'écouter les musiques qui passent dans les magasins quand tu fais du shopping, par exemple, aux Grands-Prés ?

Oui.

Et est-ce que ça, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Non. Ça n'a rien à voir avec mon … non.

Non ?

Non.

Tu t'en fous de la musique qui est diffusée dans les magasins ?

Oui, ça oui. Oui, je me rends compte que parfois, il y a de la musique dans certains magasins mais j'y prête … Je l'entends, c'est tout mais ce n'est pas ça qui fait que je vais plutôt aller dans ce magasin là ou sortir du magasin parce que ça ne me plait pas ou ça va trop fort ou quoi, non.

D'accord, ok. Alors qu'est-ce que tu touches, maintenant, quand tu fais du shopping ?

Ben … on a tendance … tout ce qui est vêtement, on a tendance toujours à vouloir toucher un peu, voir la matière. Heu … de toutes sortes quoi. Voir si c'est … si c'est doux ou pas, par exemple. Il y a des vêtements où on sait d'avance un petit peu à quoi ça ressemble mais il y en d'autres, on se demande un peu en quelle matière c'est.

Donc, tu aimes bien toucher les produits ?

J'aime bien toucher les produits, oui.

Tu vois d'autres choses que tu touches ?

Pfff … non.

Et le fait de toucher les produits, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Ben, pas pour tous les … enfin ça dépend quel shopping, pas pour tous les produits, pour certains produits oui, uniquement tout ce qui est vêtements, etc. forcément.

Ça, c'est important pour toi de toucher ?

Le reste heu … pfff … je touche pas quoi, le reste.

Donc, tout ce qui est alimentaire, non, mais pour les vêtements, c'est important que tu touches ?

Tout ce qui est vêtement, oui.

Pourquoi ?

Mais … je ne sais pas, c'est une manie je crois qu'on a parfois quand on se balade de toucher comme ça. Parce qu'il y a des fois, je ne vais même pas acheter mais c'est juste pour le fait de toucher.

Donc, c'est quand même important pour toi ?

C'est important, oui.

Si on t'interdisait de toucher les produits dans les magasins, ça te dérangerait ?

Oui, ça n'irait pas heu … Dans les magasins de vêtements, non, je ne saurais pas, j'aurais difficile d'arrêter de toucher.

D'accord, ok. Alors, maintenant, qu'est-ce que tu goûtes quand tu fais du shopping ?

Je goûte ? Je ne mange pas en faisant du shopping.

Non, tu ne manges pas en faisant du shopping ?

Non, on ne peut pas manger dans les magasins.

Si, je crois que si.

Non hein.

Non ?

On ne peut pas manger dans les magasins hein. C'est interdit hein.

Et dans la galerie ? Tu peux manger…

Non, non, je ne mange jamais en faisant du shopping ainsi.

Tu ne manges pas ? Non ?

Non, j'aime pas.

J'aime autant si, à un moment donné, je m'assieds, je bois un café ou quelque part ou je mange un sandwich ou je ne sais quoi.

Donc, ça arrive parfois ?

Un endroit dans des cafés ou un petit snack mais pas en même temps heu … Manger là debout, enfin manger debout, oui manger tout en marchant ou en rentrant dans un magasin, non.

Mais …

Ça, je n'aime pas ça.

Ça t'arrive parfois, par exemple, quand tu vas aux Grand-Prés, d'aller, d'aller dans un café ou quoi et manger quelque chose ? Ou rarement ?

Rarement.

Donc, ce n'est pas important pour ton expérience de shopping de goûter ?

Non, non, non rarement.

Et chez Colruyt maintenant? Est-ce que ça t'arrive de goûter ?

Chez Colruyt, ils font des … donc des dégustations c'est surtout en fin de semaine, le jeudi et particulièrement le vendredi. Donc, si on va faire ses courses le vendredi – là, quand on sort de là, on a mangé quasiment parce qu'il y a des dégustations de tout. Maintenant, je ne vais jamais le vendredi quasiment mais j'évite parce qu'alors heu c'est des chips aux biscuits au fromage, à la pâte … au rayon un peu pâtisserie emballée mais bon … puis après à la boucherie aussi. Non, j'évite, j'évite parce que quand je commence, alors, je suis tentée heu pfff … J'évite de …

Et donc, le fait de goûter, ce n'est pas important dans ton expérience de shopping ?

Maintenant, c'est déjà arrivé que je goûte parce qu'à la boucherie, ils disent ah goûtez, c'est nouveau, c'est une spécialité et si elle a quelque chose que je ne connais pas et qui a l'air bon, oui. Mais si c'est des biscuits qui sont là heu ou des chips que je … je sais ce que c'est ou même un morceau de fromage ou je ne sais quoi, je ne vais pas commencer à aller tout le temps … parce que sinon … certains jours ... Maintenant, il n'y a pas des dégustations tout le temps.

Non. Tu dirais que c'est important pour toi ou pas ?

Non.

Non ?

Non.

D'accord.

Partie 2 : Questions avec supports

Alors, donc, maintenant, on va passer à la deuxième partie de notre entretien. On va travailler avec des supports, donc, je vais te montrer une photo.

Oui.

Donc, là, tu as la photo d'un shampoing. Donc, j'ai fait exprès de dissimuler la marque pour pas influencer tes réponses. Et donc, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à ce shampoing ? Comment est-ce que tu le décrirais ?

Je dirais que le … la … le flacon, la couleur du flacon ferait penser à ce que ce soit, soit des fruits ou des fleurs.

Oui.

Je ne sais pas, c'est l'un ou l'autre.

Qu'est-ce que tu peux me dire d'autre par rapport à ce shampoing ? Dis-moi tout ce qui te passe par la tête par rapport à ce shampoing-là.

Ben pfff. Je ne sais pas dire heu … Je ne sais pas heu à part la couleur qui me ferait penser que c'est au goût heu fruité ou aux fleurs. Heu je ne vois rien d'autre. À part le flacon, non, je n'ai pas d'autres informations. Il n'y a que ça qui me vient à l'esprit.

Qu'est ce qu'il évoque pour toi ce shampoing – là ?

Je ne sais pas, des flacons que j'ai déjà utilisés moi parce que ça ressemble. Enfin … ça ressemble heu enfin des flacons que j'ai sûrement déjà … le genre de shampoing que j'ai déjà utilisé moi. C'est des shampoings qui se vendent en grande surface, c'est pas des shampoings qu'on vend heu … L'aspect flacon fait que c'est un shampoing qu'on vend en grande surface et pas un shampooing qu'on vend heu en salon de coiffure, par exemple. Il me semble…

Et donc il évoque des shampoings que tu as déjà utilisés toi ?

Sûrement, oui, parce que je change régulièrement aussi parfois.

Alors, qu'est ce que tu peux me dire par rapport à la couleur du shampoing ?

Le flacon hein ?

Oui.

Heu … Ben la couleur, comme je disais, elle évoque peut-être le … le parfum de … enfin du produit quoi ou les ingrédients enfin si on peut appeler ça ainsi, c'est pas des ingrédients mais la composition du … du produit. C'est peut-être attractif parce que c'est la couleur rouge et que ça se voit bien et que pfff, je ne sais pas. On va peut-être plus acheter parce que c'est vif, je ne sais pas.

D'accord, donc, ça, c'est par rapport à sa couleur.

Oui.

Par rapport à son odeur, qu'est ce que tu peux me dire par rapport à l'odeur du shampoing ?

L'odeur du shampoing, si je le teste, moi en …

Ben, quand tu regardes cette photo - là, qu'est ce que tu me dirais sur l'odeur du shampoing ?

Ben je dirais que ça sent les fruits rouges ou alors ça sent la la fleur mais c'est peut-être plutôt les fruits. Je ne sais pas.

Ça sent les fruits ?

Les fruits.

D'accord.

Les fruits rouges.

Qu'est ce qui te fait dire ça ?

Ben, la couleur en fait, c'est la couleur, oui.

La couleur de la bouteille qui te fait dire que ça sent le fruit ?

Oui.

D'accord. Qu'est ce que tu peux me dire sur le goût du shampoing ?

Le goût du shampoing ? Bah … Ça doit être agréable si c'est une odeur de fruits moi je dirais. Maintenant, je ne sais pas si ce sont des fruits mais …

Donc, tu me décrirais comment le goût du shampoing ?

C'est plutôt agréable parce que c'est frais quoi, en fait.

Ok, d'accord.

Ca sent les fruits, c'est frais heu …

Et de nouveau, c'est la bouteille qui te fait dire ça ?

Oui.

La … la photo ?

Oui.

Alors, à ton avis, quelle est la texture de ce shampoing ?

Mais, c'est tout de même heu … A mon avis c'est assez heu assez épais quoi comme texture de shampoing. Je ne sais pas heu … Et en même temps, ça doit être peut-être un shampoing heu … assez doux quoi.

Assez doux ? Qu'est ce qui te fait dire ça ?

Une texture consistante, je sais pas comme un peu beaucoup de shampoings tout de même. Et assez doux parce que heu … pfff … Ben dans les shampoings, ils essayent toujours de mettre un maximum d'ingrédients qui font que, enfin d'ingrédients, de produits dedans qui font que ça va donner une chevelure assez souple ou alors c'est peut-être parce que moi je recherche souvent les shampoings heu … qui font que les cheveux sont bien doux et pas rêches. Je ne sais pas.

Tu ne sais pas trop ce qui te fait dire ça ?

C'est pour … ça m'évoque ça comme ça quand on me parle de shampoing mais …

Et par rapport à ce shampoing là en particulier ? Tu dirais que c'est quoi sa texture ?

Ben, je dirai déjà que la couleur est peut-être en rapport avec le flacon. Je ne sais pas. Dans des tons rosés ou heu des textures assez épaisses ou dans des tons un petit peu rosés. Maintenant,

je suis influencée par l'extérieur du … la couleur du … du flacon mais pfff … Si c'est aux fruits, par exemple, ben c'est peut-être bien dans des tons un peu rosés ou ce n'est peut-être pas un shampoing tout blanc…

Et sa texture ?

Ça doit être assez crémeux, comme ça.

Assez crémeux ? Ok, d'accord.

Tout en étant un peu … pas trop … comment dire … avec une certaine consistance quoi.

Pas trop liquide quoi.

Crémeux mais pas trop liquide, avec une certaine consistance.

D'accord. Alors, donc, on va procéder de la même manière mais avec la photo donc ici de cette … de ces nectarines.

Oui.

Donc, de nouveau, qu'est ce que tu … comment est ce que tu me décrirais ces nectarines ? Qu'est ce que tu peux me dire par rapport à ces nectarines ?

Donc, c'est des nectarines heu jaunes déjà. Heu … on dit parfois nectarine jaune genre abricot. Heu … ben déjà, le noyau a l'air heu … On a pu détacher la moitié de du fruit heu du noyau ce qui a l'air déjà, ça peut enfin on peut dire que c'est un fruit qui a l'air de bonne qualité parce que quand le noyau est bien apparent et qu'on sait dégager comme ça le le noyau de la moitié du fruit, c'est que en général, c'est bon. Maintenant, les … ces fruits-là, pêches, abricots enfin je dois pas dire si j'aime mais moi c'est pas celle que je préfère, je préfère les blanches mais je ne les achèterais pas, quand il n'y a que ça, j'achète ça mais sinon je préfère les blanches quoi. Heu elles ont plus de goût, plus sucrées.

Tu vois autre chose pour décrire la nectarine qu'il y a sur cette photo ?

Elles ont l'air … celle qui est … celle qui est ouverte, coupée pardon heu à l'air mûre. Les autres je ne sais pas.

Ok. Alors, qu'est ce que ces nectarines elles évoquent pour toi ?

C’est l’été, ça évoque l‘été. Les … enfin heu les vacances parce que … chez nous, il n’y a que durant les périodes de vacances qu’on peut acheter des fruits comme ça dans les commerces quoi, on a pas ça forcément toute l’année. Donc c’est vraiment un fruit qui évoque le moment des vacances ou le moment de l’été.

Donc, l’été, d’accord. Alors, qu’est-ce que tu peux me dire par rapport à la couleur de ces nectarines ?

Donc, elles sont … c’est une nectarine heu jaune quoi, couleur abricot heu. Elles ont une couleur heu je dirais heu normale quoi je vais dire, pour heu …

Tu ne vois rien d’autre à me dire sur la couleur ?

Non.

Sur son odeur maintenant ? Qu’est ce que tu peux me dire sur l’odeur des nectarines qui sont là ?

Ben l’odeur je sais dire parce que j’en ai déjà forcément goûté, mangé mais ici comme ça je ne sais rien dire, je ne sens rien mais heu … j’en ai déjà mangé donc je sais que ça à tel goût que parfois ce n’est pas toujours très sucré quand elles sont pas toujours heu … On les achète trop vite dans la saison. Que parfois il faut les laisser mûrir plus longtemps parce qu’elles ne mûrissent pas toujours très très vite. Et au niveau du goût, comme je disais tout à l’heure, celles-là, elles ont moins de goût que certaines autres nectarines blanches.

Et l’odeur, tu la décrirais comment ?

L’odeur ? Pfff … Je trouve que oui, c’est une odeur fin oui c’est une odeur … heu … c’est pas le fruit qui a le plus d’odeur je trouve heu … Il y a des fruits qui sont plus odorant que ça.

Et tu la décrirais comment l’odeur ?

Ben c’est une odeur agréable, fraîche sans plus mais ce n’est pas une odeur qui est très prenante.

Et le goût alors, tu le décrirais comment ?

Le goût ? Ben c’est tout de même un fruit heu … à la base tout de même sucré quand il est bien mûr. C’est différent, je crois, aussi le goût quand heu il y a la … Si on enlève la peau ou pas de la nectarine, enfin les pêches ce n’est pas le même, mais la nectarine heu … moi je n’enlève

jamais la peau mais je crois que ça a un goût différent un peu parce que parfois la peau est un peu heu … Ca peut être désagréable au … au goût ou … c'est différent s'il y a la peau ou pas.

D'accord. Et donc, sucré comme goût ?

Sucré comme goût.

Alors, à ton avis, c'est quoi la texture de cette nectarine ?

Ben c'est une heu … une pelure fin qui n'est pas une pelure, une peau … qui est … qui est enfin qui est relativement lisse, douce.

Lisse et doux, d'accord. Alors, on va faire la même chose donc avec ce pull. Donc, comment est ce que tu me décrirais ce pull ?

Il doit être très doux. Très lisse, très doux. Très chaud …parce que ça a l'air d'être de … ça semble de la laine en fait.

Alors, qu'est ce qu'il évoque pour toi ce pull ?

Ben là c'est plutôt l'hiver, je dirais.

L'hiver ?

Le moment où il fait froid. Bien que ce ne soit pas un pull non plus, il est tout de même assez dégagé, col V. Heu … Mais c'est tout de même un pull qu'on porte quand il fait froid quoi, je veux dire s'il est, il doit être assez chaud. Mais qu'on porte peut-être avec quelque chose heu en dessous quoi, pas tout seul, à mon avis. Ou alors, il faut un … Si on le porte quand il fait froid, il faut porter aussi quelque chose heu un foulard ou quelque chose quoi …

Oui.

Qui couvre le cou.

Alors, qu'est ce que tu peux me dire sur la couleur du pull ?

Boh oui … c'est une couleur. C'est pas une couleur que je porterais très souvent, je l'ai porté pendant tout un temps mais ce n'est pas une des couleurs qui est très très à la mode je dirais au niveau d'un pull comme ça heu. Enfin pourtant ça va avec beaucoup de choses mais … Je ne crois pas que c'est une couleur qui est très à la mode pour le moment, par exemple.

Tu la décrirais comment cette couleur ?

Ben une couleur un peu passe partout. Ca va avec beaucoup de vêtements, je trouve. Ça va aussi bien avec un jean, du beige, du noir.

Et c'est quoi comme couleur pour toi ?

Heu pour moi, c'est du … c'est du mauve je dirais.

Du mauve ?

Oui.

D'accord. Alors, à ton avis, c'est quoi la texture du pull ? Comment tu me décrirais sa texture ?

C'est une laine mais c'est une espèce de laine heu je ne sais pas dire là … Ce n'est pas de l'angora tout de même, ce n'est pas ça. C'est un type de laine où il y a des petites heu … des petites, je ne sais pas comment dire.

Des petits trucs qui sortent ?

Oui, il y a des petites, ce n'est pas des imperfections mais c'est un type de laine où … Je crois aussi que c'est quelque chose qui ne doit pas être facile à entretenir. Ça risque de faire des petites peluches.

Qu'est ce que tu peux me dire par rapport à la texture du pull ? Qu'est ce que tu peux me dire d'autre ?

Ben il doit être très agréable à porter au toucher mais je me demande aussi si, par exemple, je vois qu'il y a le col V et que je me dis que, ça dépend de ce qu'on met en dessous, mais je me demande si ça ne chatouillerait pas ou si ça ne pique pas quand on le porte ce pull en dessous.

Donc, pour toi, ça doit pas être fort doux ?

C'est doux mais en même temps, c'est doux et ça peut heu au niveau du lainage, du type de lainage, ça peut heu … ça peut chatouiller un peu quoi en fait. Et ça ne doit pas être facile d'entretien.

D'accord. C'est tout par rapport à la texture du pull ?

Oui.

Bon, ben voilà, on arrive à la fin de notre entretien. Merci pour ta collaboration.

REPONDANT 4

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Femme, Caroline Charneux, 0479/ 11 63 52, 35-45 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Donc, voilà. Donc, qu'est-ce que ça évoque pour vous le mot shopping ?

Heu beaucoup de bonheur, heu un moment de détente, un moment pour moi, heu ça peut être aussi avec des amis mais j'aime bien de faire ça toute seule parce que heu voilà, c'est c'est comme ça, au moins je fais heu ce que je veux quand je veux. Heu voilà.

Et donc, le mot shopping, pour vous, ça a une connotation positive ?

Oui, tout à fait tout à fait.

Et pour vous, shopping, ça englobe à la fois les courses alimentaires ou bien rien que tout ce qui est vestimentaire, etc. ?

Non, c'est vrai que vestimentaire pour moi.

Et pour l'alimentaire, c'est aussi quelque chose de positif ?

Non, ça pas du tout. Je déteste faire les courses

D'accord.

Donc, heu je trouve que c'est fin je ne suis pas une grande mangeuse donc c'est un peu une perte de temps que de d'aller dans les rayons choisir heu. Non, shopping vraiment les vêtements heu les les bijoux pour pour être belle en fait.

Ok, d'accord. Alors, est-ce que vous pouvez me raconter votre dernière séance de shopping ?

Heu ouf c'est il y a quand même un petit moment parce que heu ben ma vie a changé. Donc, c'est vrai que quand j'étais chez mes parents, je pouvais acheter quand je voulais, j'avais des séances de shopping importantes mais maintenant que j'habite seule, ça, c'est différent donc je dois vraiment choisir mes moments, c'est pas quand je veux. Heu sinon, la dernière séance, c'était heu pour des chaussures, il me fallait une paire de chaussures, donc j'ai heu j'ai fait plusieurs magasins. Heu j'ai pas trouvé dans la première heu dans le premier magasin et heu je suis allée, je vais que dans des magasins que je connais essentiellement. Et je me suis débrouillée toute seule, j'ai essayé mes chaussures toute seule et puis après voilà j'ai choisi et j'ai trouvé ce que je voulais.

Et dans quel magasin est-ce que vous avez trouvé vos chaussures ?

Chez Delcambe.

Chez Delcambe ?

Oui.

Ok, d'accord. Et donc là, vous avez acheté donc pour finir les chaussures chez Delcambe ?

Oui.

Alors, heu est ce que vous allez souvent dans ce magasin-là ?

Heu je oui, oui.

Oui ?

Pour regarder, pour repérer mais c'est vrai que maintenant, je préfère mettre un peu plus de de d'argent pour quelque chose que d'acheter des choses qui ne vont pas tenir.

Ok.

C'est vrai que Delcambe pour moi, c'est un magasin où il y a de belles chaussures un peu plus chères mais, c'est de qualité.

Ok. Alors, donc, vous alliez, donc heu dans les magasins dans ce cas pour acheter des chaussures donc vous aviez prévu donc vous aviez ça en tête avant d'aller dans les magasins.

Oui tout à fait.

Est-ce que ça vous arrive maintenant d'aller heu dans, faire du shopping ben sans but précis ?

Non, c'est rare.

C'est rare ?

C'est rare.

Donc, toujours heu …

Oui oui.

Avec heu un objectif en tête ?

Oui, c'est d'ailleurs problématique parce que heu à la limite s'il me faut autre chose mais que j'ai quelque chose dans la tête, je vais pas voir …

Ok, d'accord.

Ce qui pourrait m'intéresser, j'ai vraiment cet objectif-là dans la tête et heu voilà quoi.

Ok, d'accord.

Et ce qui est problématique d'ailleurs, c'est que je dois souvent retourner dans les magasins parce qu'alors j'ai oublié heu …

Ok …

Je suis braquée sur quelque chose et je voilà.

Heu, quand vous avez acheté vos chaussures chez Delcambe, qu'est-ce qui vous a décidé à acheter ces chaussures-là ?

Heu, premièrement, ben il m'en fallait, il me fallait une certaine heu un certain type. Heu elles me plaisaient, elles étaient heu un peu originale, il y avait un petit peu de brillant dessus, j'aime bien, ça attire un peu les regards mais très, mais à la fois très très simple dans la chaussure. Et pourquoi Delcambe ? Ben parce que c'est un c'est un magasin réputé et de qualité normalement.

Ok, d'accord. Donc, c'est pour la qualité que vous vous rendez dans ce magasin-là ?

Oui, tout à fait, oui et puis pour aussi je sais qu'il y a énormément de styles de chaussures et que j'ai un petit pied aussi, ce qui n'est pas toujours facile pour heu se chausser donc heu voilà, là je sais que là normalement je trouverais.

Ok, d'accord. Alors, est ce que vous pouvez me dire, donc, qu'est-ce qui vous plait et qu'est-ce qui vous déplait par dans ce magasin ?

Heu, ben j'ai, je suis allée cette fois ci à celui de la Louvière, il y en a un très bien à Anderlues, je trouve que celui à Anderlues est beaucoup mieux parce qu'il est beaucoup plus aéré, heu il est plus lumineux aussi, les vendeuses sont gentilles que, à la Louvière, il y avait énormément de monde.

Oui …

Les chaussures sont les unes sur les autres et alors heu les demoiselles fin les dames n'ont pas su venir heu vers moi pour me demander ne fut ce que, même si bon j'ai fait mon shopping toute seule, elles ne sont pas venues me demander si ça allait parce qu'elles sont débordées en fait.

Ok, d'accord. Donc, ce qui vous plait dans ce magasin, donc, on va prendre celui d'Anderlues …

Celui d'Anderlues, oui.

C'est heu plus le côté lumineux, spacieux ?

Oui oui, tout à fait.

Et les vendeuses ?

Oui.

Pour ce qui vous déplait dans ce magasin-là alors ?

Heu, je ne sais pas, je ne vois pas.

Mais donc, on peut prendre l'autre magasin …

Oui oui oui.

Ce qui vous déplait …

Oui, tout à fait.

… alors à ce moment-là, c'est …

C'est plus le fait que tout soit l'un sur l'autre, qu'il y ait enfin beaucoup de monde et on est tous l'un sur l'autre et alors, les vendeuses qui n'ont pas le temps de venir parce que il y il y a du monde quoi.

Donc, le fait qu'il y ait beaucoup de monde, ça vous gêne parce que, parce qu'on ne sait pas s'occuper de vous alors ?

Oui, fin oui et à côté de ça, c'est contradictoire parce que c'est vrai que j'aime bien de faire du shopping heu seule mais heu j'aime bien qu'on vienne quand même voir si tout va bien, en fait.

Ok, d'accord. Donc, ça c'était donc en, c'était des chaussures donc de l'achat plus vestimentaire, etc., si maintenant on passe à l'alimentaire …

Oui.

Heu où est-ce que vous vous rendez principalement pour faire vos courses alimentaires ?

Au Colruyt.

Au Colruyt, d'accord.

Heu au petit GB heu à Binche, au Delhaize.

Ok, d'accord heu la plupart du temps donc c'est c'est plus où que vous allez ?

Heu pfff, au Delhaize, je dirais.

Au Delhaize ?

Oui, au Delhaize.

Alors, est-ce que vous pouvez m'expliquer un peu comment ça se passe quand vous allez faire vos courses chez Delhaize ?

Ok heu je prends le l'appareil …

Oui …

Comme ça, je fais mes courses heu, j'ai pas besoin d'aller chez un vendeur, je ne dois pas faire la file parce que je n'aime pas ça. Heu, je rentre heu, ben souvent j'ai une idée hein, j'ai une idée de ce que je dois acheter donc je rentre et puis je …

Et vous avez fait une liste avant ?

Heu quand je vais au Delhaize non mais quand je vais au Colruyt oui.

Et pourquoi ?

D'ailleurs, je connais tous les rayons du Colruyt heu et je fais ma liste en fonction des rayons du Colruyt.

Et pourquoi, au Delhaize non ?

Parce que le Delhaize, c'est plus des, entre guillemet, des petites courses, dans le sens où il ne faut pas des boissons, ça je vais chercher ça au Colruyt, des gros trucs je vais plus chercher ça au Colruyt. Heu le Delhaize, c'est plus heu la nourriture de la semaine, heu le tout ce qui est frais.

Ok, d'accord.

Plutôt frais, donc, c'est un petit peu en fonction de mes humeurs en fait. C'est pour ça que je ne fais pas de liste.

Ok, donc, vous arrivez dans le Delhaize et là vous vous avez un peu en tête ce que vous voulez acheter et vous choisissez en fonction de ça ?

Oui, tout à fait et puis aussi en fonction de ce qui va attirer mon regard, je suis très, heu je suis très comme ça, à à acheter heu quand.

Ok …

Enfin, c'est dans le regard, je sais pas comment ça se dit mais voilà.

Donc, justement ma question, c'était est ce que vous n'achetiez que ce que vous aviez prévu ? c'est non.

Non.

Non, pas du tout ?

Non.

Et donc qu'est-ce qui, qu'est-ce qui vous décide à acheter autre chose ?

Le enfin la le coup d'œil en fait, il y a des choses, je me dis ah ça, c'est beau heu ah oui ça il me faudrait heu heu voilà c'est plus le coup d'œil, les emballages, la la oui les couleurs et des des choses comme ça.

Ok d'accord, donc, tout ça, ça attire heu …

Oui, tout à fait oui, je suis une grande consommatrice heu de de beau entre guillemet.

Ok, d'accord. Alors heu, comment est-ce que vous choisissez vos produits ?

Heu selon les marques.

Selon les marques ?

Oui, je suis « très marque ».

Ok …

Vraiment, « très très marque » heu la selon l'emballage, c'est vrai que si l'emballage est un peu moins beau ou tordu ou je vais laisser heu et puis en fonction de ce que j'ai besoin quand même pour les alimentaires, en fonction de ce que j'ai besoin.

Ok, d'accord. Heu donc, vous vous rendez dans un autre magasin pour ce genre de courses ?

Oui.

C'est au Colruyt ?

Oui.

Et au petit GB ?

Oui.

Donc, on va faire, donc on va choisir par exemple, et donc Delhaize puisque c'est là que vous allez majoritairement. Est-ce que vous pouvez me dire ce qui vous plait et ce qui vous déplait dans ces magasins ?

Oui, tout à fait. Alors, le Delhaize, ce que j'aime bien, en fait, c'est que ce sont des gens qui heu qui qui sont bien quoi, le petit GB heu j'aime moins parce que, il y a il y a fin désolée de le dire ainsi mais des barakis et j'aime pas ça donc c'est vrai que j'aime bien le Delhaize. Heu j'aime bien le Delhaize aussi parce que c'est un magasin qui a été rénové, c'est un magasin où on sait faire ses courses seul avec l'appareil donc on va plus vite. On se rend compte du prix heu sur l'appareil, donc on se rend compte à combien on arrive. Pour le Colruyt, heu j'aime bien parce que c'est des, pour tout ce qui est « grosses courses » c'est des des gros packs.

Oui …

Heu, voilà, c'est les prix sont quand même intéressants en grand grands packs au Colruyt. Ce que je n'aime pas au Colruyt, c'est que le magasin est très, n'est pas fin n'est pas très beau.

Oui, d'accord.

Ça, c'est vrai que ce n'est pas très beau, heu il y a des toujours des des comment on dit heu des heu des choses dans le passage-là.

Oui oui …

Ils sont toujours en train de ranger et voilà, ils sont toujours en train de ranger donc c'est pas toujours évident de passer. Et alors, moi le problème que je rencontre aussi c'est que dans certains Colruyt maintenant, il y a une boucherie où on achète bon heu c'est par par paquets au Delhaize aussi, c'est par paquets par exemple de 4 et moi, comme je suis toute seule, ben, parfois c'est problématique. Donc, c'est vrai que les boucheries heu où on sait choisir heu par morceau, c'est plus intéressant pour moi.

Ok, ouais d'accord. Et pour ce qui déplait au Delhaize alors ?

Heu, le Delhaize, ce qui me déplait heu parfois les prix.

Oui ….

C'est pas toujours donné, c'est de la qualité mais c'est pas toujours donné heu qu'est-ce qui me déplait d'autre ? Ben un peu les packs aussi heu plutôt au niveau de la viande, ce sont des gros packs heu voilà, c'est plus ou moins tout hein.

Ok, d'accord.

Oui.

Alors, donc ici on va prendre Delhaize, si vous deviez me décrire Delhaize en quelques caractéristiques, quelles sont celles qui vous viennent en tête ?

Je dirais qualité.

Oui …

Je dirais heu je je ne vois que ça pour l'instant.

Vous pouvez prendre le temps de réfléchir.

Oui oui oui. Confiance parce que normalement les produits que qu'on utilise c'est des produits de confiance. Heu, c'est, oui je ne vois pas vraiment d'autres choses.

Ben donc, confiance et qualité alors ?

Oui oui oui.

Parmi ces deux caractéristiques, si c'est une autre ben vous pouvez me dire l'autre …

Oui, ok.

Quelle est celle qui influence votre choix de magasin ?

Ben plutôt la confiance.

La confiance ?

Oui.

Donc, c'est en fonction de la confiance que vous avez en l'enseigne que vous choisissez où vous allez aller ?

Oui, tout à fait.

D'accord.

Et alors l'image aussi peut-être.

L'image ?

Je ne sais pas si c'est un peu la même chose mais le Delhaize c'est c'est c'est bien d'aller là quoi, il y a des gens bien qui vont là et que voilà fin je je suis pas du tout Aldi moi parce que voilà j'aime pas ça.

Ok, d'accord. Alors, heu si maintenant on revient à l'achat donc plus vestimentaire, chaussures, etc. …

Oui.

Est-ce que vous mettriez en avant les mêmes caractéristiques dans votre choix de magasin ?

Oui, je crois.

C'est aussi selon la confiance que vous allez dans tel ou tel magasin ?

Oui oui et l'image.

Ok, d'accord.

L'image aussi, oui.

Alors heu, est ce que ça vous arrive de faire du shopping autrement ?

C'est-à-dire par internet.

Par exemple, oui ?

Oui, oui tout à fait, ça m'arrive oui.

D'accord. Alors, est-ce que vous pouvez me raconter votre dernière séance de sur un site d'e-commerce ?

Heu c'était pour un livre. Un livre d'école d'ailleurs et je suis allée, ben je savais exactement ce qu'il me fallait. Donc je suis allée sur le site, c'était très facile.

C'était quel site ?

C'est Plantin, c'est très facile, en plus heu l'avantage par internet, c'est qu'on a des pourcents que je ne suis pas certaine qu'on aurait si je vais dans un un magasin dans une librairie heu et heu ça été très facile donc on encode ses ses codes et puis ça y est, c'est c'est fait le,deux jours après, j'avais les livres donc ça va très vite.

Ok, d'accord. Donc, ça s'est ça s'est bien déroulé ?

Oui, tout à fait tout à fait.

Heu qu'est-ce que vous avez ressenti quand vous avez réalisé cet achat ?

Ben j'étais contente, j'étais contente parce que je trouve que c'est, on trouve au moins, on est certain de trouver, ça va très vite, c'est facile donc c'est vrai que fin voilà hier je suis allée par exemple pour un livre à La Louvière, j'ai pas trouvé, j'ai pas trouvé ce que je voulais, si j'avais été sur le site, j'aurais trouvé mais le problème c'est qu'on ne sait pas regarder à l'intérieur des livres.

Ok, d'accord, d'accord. Donc, dans ce cas-ci, qu'est-ce qui vous a poussé à acheter ce produit sur internet ?

Heu ben un peu de fainéantise en fait j'avais pas envie d'aller jusque la Louvière pour heu pour mon livre heu ben deuxièmement parce que j'étais certaine de le trouver et troisièmement parce que je savais que si j'allais sur ce site-là, j'allais avoir des pourcents.

Ok, d'accord. Vous vous souvenez un peu de comment est le site en lui-même ?

Oui un peu oui.

Heu, est-ce que vous pouvez me dire ce qui vous plait et ce qui vous déplait sur ce site ?

Heu, c'est beaucoup d'informations, ce qui me déplait c'est qu'il y a, il y a beaucoup d'informations je trouve heu à à gérer. Heu sinon c'est relativement clair donc ça c'est chouette, heu ben le problème aussi qu'on rencontre c'est qu'on ne sait pas visualiser les livres sur internet mais on a tout de suite une idée du prix heu voilà.

Ok, d'accord. Donc ce qui déplait c'est plus heu le fait qu'on ne sait pas voir en vrai ?

Oui, c'est ça, voilà tout à fait, ça c'est un peu l'inconvénient tout à fait.

Et donc heu pour ce qui plait c'est plus heu le fait qu'on a bien les informations, le prix, etc. ?

Oui oui quasi en une page, on a plusieurs livres on a toutes les informations, oui voilà.

D'accord. Alors est-ce qu'on peut dire que vous effectuez souvent des achats en ligne ?

Non, ça non.

À quelle fréquence plus ou moins ?

Heu pfff, allez, je dirais une fois par an ou peut être une fois tous les 6 mois mais c'est rare et c'est surtout des livres que j'achète.

Ok, d'accord. Alors, quand vous recherchez un produit sur internet …

Oui.

À quoi est-ce que vous accordez le plus d'importance ?

Heu au coup d'œil.

Au coup d'œil ?

Au chaque fois, oui. À chaque fois, le coup d'œil heu la marque, heu voir s'il tombe bien sur le mannequin, s'il est sur heu sur quelqu'un, le prix.

La photo, alors ?

Oui, la photo plus la photo et après je vais regarder le prix.

Ok, d'accord. Heu si on doit faire deux catégories, heu une catégorie avec les produits que vous n'achèteriez jamais sur internet et ceux que vous achetez de temps en temps sur internet …

Oui.

Quel produit irait dans quelle catégorie ?

Heu ce que j'achèterais sur internet, ce sont tous les livres, à la limite les vêtements heu ce que j'achèterais pas c'est plus heu chaussures parce que pff je j'ai pas très confiance, je me dis que voilà et puis j'ai beaucoup de difficultés à me chausser donc je préfère heu essayer heu sur place. Heu, ce que je n'aimerais pas acheter sur internet, c'est tout ce qui est alimentaire, je ne sais pas si ça se fait mais heu.

Si ça se fait …

Oui c'est vrai, il y a des magasins qui le font de plus en plus, j'ai jamais fait ça. Heu qu'est-ce que je n'aimerais pas acheter heu ben tout ce qui est médicament parce qu'apparemment on en trouve maintenant des médicaments, ça je ne ferais pas. Heu par contre ce que j'achèterais plus facilement, ce sont tout ce qui est huiles essentielles heu oui, heu qu'est-ce que j'achèterais pas sur internet ? heu j'ai du mal aussi avec tout ce qui est voyage.

Oui.

À réserver par internet, ça ça me fait peur en fait, j'ai peur en fait d'être heu eue fin d'être lésée heu voilà.

D'accord. Alors qu'est-ce qui vous retient et qu'est-ce qui vous pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ?

La confiance de nouveau, la confiance.

Donc, le fait que vous n'ayez pas confiance en le site, ça vous retient à acheter ?

Ah oui, ça c'est clair.

Par exemple, des chaussures, les voyages, etc. ?

Oui.

Et pourquoi ?

J'ai trop peur de me faire avoir et on a vu tellement de choses à dans des émissions que ça ça, les chaussures moins évidemment, c'est plus pour une question entre guillemet d'hygiène mais c'est les voyages et tout ça, j'ai j'ai peur oui j'ai peur de me faire avoir, d'arriver sur place et qu'on me dise, non, il n'y a pas eu heu il y a pas eu la réservation, c'est vraiment oui une confiance.

Ok, d'accord. Et maintenant donc, pour tout ce qui est plus livres, vêtements, etc. donc les articles que vous achèteriez sur internet qu'est-ce qui vous pousserait dans ce cas à acheter ces produits sur internet ?

Heu, la facilité heu de voir directement heu plusieurs heu plusieurs livres. Heu, et puis un peu le coup de fin pour tout ce qui est vêtement ce serait plus un peu ce qui est le coup de folie, ah il y a ça comme promo sur internet parce que c'est vrai qu'on fait de plus en plus de vente heu. Et ce serait, ah ben voilà heu pour le moment, il y a une vente heu ben je vais aller voir là-dedans.

Ok, d'accord. Donc, on va peut-être se répéter un peu mais il y aura peut-être d'autres éléments …

Oui.

Donc, de manière générale, qu'est-ce que vous aimez et qu'est-ce que vous n'aimez pas dans l'achat en ligne ?

Heu ce que j'aime c'est qu'on peut on peut on peut regarder, on peut avoir une idée de de pleins de choses, par exemple, si je pense au site Esprit, si je tape « robe », je vais avoir plein de robes et voilà j'aurai fin que si je vais dans un magasin, je vais devoir fouiner, je vais devoir chercher et ça j'aime pas.

Ok, d'accord.

Voilà, donc, ça c'est l'avantage d'internet et le désavantage, c'est ça ?

Oui ?

Le désavantage, ben, c'est que on ne sait pas essayer tout de suite, voilà.

D'accord, est ce que vous voyez d'autres avantages ou désavantages ?

Heu, non pas pour l'instant.

Non ?

Non.

Donc, on a parlé de l'expérience de shopping ici en magasin et l'expérience de shopping sur internet. Donc maintenant ce que j'aimerais bien savoir, c'est quand vous faites du shopping donc dans les magasins.

Oui.

Qu'est-ce que vous regardez ?

Heu, le le vêtement dans son ensemble donc le la couleur, heu.

Donc les produits, les couleurs ?

Oui, les produits, les couleurs donc je suis très, en fait, attirée au niveau visuel. Heu le prix viendra en secondaire mais c'est vrai que, maintenant, j'ai tendance à regarder un peu plus les prix, qu'avant je faisais pas. Heu, je ne je sais, quand je vais dans les magasins, je sais relativement ce que je veux donc c'est vrai que je vais dans ces dans ces idées-là.

Oui …

Heu, je vais je vais pas heu je suis pas quelqu'un qui va commencer à fouiller, d'ailleurs les soldes, j'aime pas ça parce que heu ça m'énerve, heu voilà.

Donc, on regarde plus les produits et les couleurs, alors ?

Oui, c'est ça, oui c'est plus le coup d'œil en fait qui m'attire et puis je sais au départ, j'ai une base quoi, je sais ce que je veux.

D'accord. Donc est ce que l'aspect visuel, c'est important dans votre expérience de shopping ?

Ah oui, ça c'est clair. Oui.

Pourquoi ?

Heu, parce que heu ben parce que c'est comme qu'on me verra après quand je le porterai donc c'est important pour moi.

Ok, d'accord. Donc, ça influence votre choix de produit ?

Ah oui, tout à fait.

Est-ce que maintenant l'aspect visuel du magasin en lui-même c'est important dans votre expérience de shopping ?

Heu avant, oui, maintenant, un peu moins mais c'est vrai que si c'est une enseigne qui est, c'est sale ou des choses ainsi, j'irais pas.

Ok, d'accord. Donc la beauté en elle-même du magasin, c'est important ça ?

Oui, je trouve.

Pourquoi ?

Parce que ça reflète le l'enseigne, un magasin qui est foufouille, un magasin qui heu c'est c'est fin pour moi ça va pas.

Donc par exemple, si vous étiez dans un magasin qui n'est pas à votre goût, que vous ne trouvez pas beau, ça va dégrader votre expérience de shopping ?

Oui, tout à fait.

Oui ?

Oui, ça risque.

Ok, d'accord. Heu maintenant, donc, qu'est-ce que vous sentez quand vous faites du shopping ?

Bah de la joie, je vais fin quand c'est pour les vêtements évidemment, heu de la joie parfois de la frustration parce que je ne trouve pas ce que je veux mais en général de la joie, c'est vrai que quand je rentre chez moi, je suis contente, j'ai trouvé heu relativement ce que je voulais, donc je suis heu oui, je suis contente.

Et qu'est-ce que vous sentez avec le nez maintenant ?

Heu, les odeurs des gens.

Les odeurs des gens ?

Oui, c'est c'est les odeurs des magasins par exemple quand on va heu dans un magasin de parfum ben évidemment ben il y a des parfums, c'est agréable. Par contre quand on va dans des

plus l'alimentaire et tout ça, c'est parfois pas toujours des odeurs très agréables et vraiment l'odeur des gens, c'est quelque chose heu que je sens beaucoup.

Ok, d'accord. Heu est-ce que, donc, est-ce que l'odeur du produit en lui-même, là, c'est important dans votre expérience de shopping ?

Oui oui oui.

Oui ? Pourquoi ?

Parce que heu si ça ne sent pas bon, je ne l'achèterai pas.

Ok, d'accord. L'odeur qui est diffusée dans le magasin maintenant ?

Oui c'est c'est, fin je vais pas dire que ça influence mais si c'est une odeur trop forte, je ne saurai pas rester longtemps et donc je vais heu voilà je vais, je vais détourner le les talons fin voilà je vais partir quoi.

Et donc, heu une ben une bonne odeur ben ça pourrait améliorer votre expérience de shopping ?

Oui oui.

Contrairement à une mauvaise odeur qui, là, dégraderait l'expérience de shopping ?

Oui oui.

Alors, heu, qu'est-ce que vous écoutez maintenant, quand vous faites du shopping ?

Qu'est-ce que j'écoute ? C'est-à-dire ?

Ben, qu'est-ce que vous écoutez ?

La musique ?

Par exemple …

Oui.

Oui ?

C’est vrai que j’aime bien fin voilà, moi j’adore la musique donc c’est vrai que j’ai tendance à à écouter la musique quand je vais me balader. Heu, s’il n’y en a pas, je mets parfois mon mp3. Heu qu’est-ce que j’entends, ben les conversations des gens, parfois.

Oui …

C’est comique de les entendre, je suis pas vraiment à mais parfois ça attire un peu mon oreille, heu j’ai tendance à ne pas spécialement entendre les les appels au micro, ça, c’est un truc que je ne fais pas attention. Heu voilà.

Est-ce que, donc, par exemple, la musique qui est diffusée dans les magasins, c’est important pour votre expérience de shopping ?

Pfff, je ne vais pas dire que c’est important mais c’est plus agréable quand il y a de la musique.

Ok mais donc, par exemple, s’il n’y a pas de musique, ça va dégrader votre expérience de shopping ou ?

Pfff non pas spécialement mais ça sera moins agréable.

Ok, d’accord. Et si c’est une musique, à un volume trop élevé ou une musique qui n’est pas à votre goût ?

Ben pas à mon goût, ça c’est pas grave mais trop élevée c’est c’est pas agréable quoi.

Donc, si trop élevée, là ça va dégrader ?

Oui oui.

Ok. Alors, heu, qu’est-ce que vous touchez maintenant quand vous faites du shopping ?

Les vêtements, heu je suis pas spécialement à regarder le le tissu mais c’est vrai que le vêtement quand il est agréable, c’est c’est quand même heu bien. Heu, qu’est-ce que je touche encore d’autre heu ? Ben ce que j’achète en fait, je le prends en main, je le retourne, je je regarde s’il n’y a pas de défauts, donc, c’est vrai que je le touche. Heu que ce soit au niveau, quand c’est de l’alimentaire, plus au niveau des fruits, des légumes, regarder s’il n’y a pas de coups, si heu voilà.

Et donc, heu toucher les produits, c’est important pour vous ?

Oui quand même.

C’est important dans votre expérience de shopping ?

Oui oui.

Pourquoi ?
Heu parce que on on sent un peu entre guillemet la qualité. Heu, on peut le retourner dans tous les sens pour s’il n’y a pas de de problème donc heu c’est plus le, pas le fait de toucher pour heu le le vêtement mais c’est plus le toucher pour pour le retourner et regarder en fait heu s’il n’y a pas de s’il n’y a pas de défauts.

Oui donc c’est plus toucher pour voir si le vêtement est de bonne qualité ?

Oui c’est ça, c’est plus ça.

Pas pour le plaisir de toucher ?

Non, non ça non.

Ok, d’accord. Alors qu’est-ce que vous goûtez maintenant quand vous faites du shopping ?

Qu’est-ce que je ?

Goûte ?

Goûte ? Qu’est-ce que je goûte ? Heu je je ne sais pas. Je ne comprends pas.

Rien ? Il n’y a rien qui vous vient en tête ?

Non, rien.

Par exemple, heu quand vous allez chez Colruyt et qu’il y a de dégustations ou chez Delhaize ?

Ah oui d’accord, oui, non je je suis pas trop heu non.

Non ?

Non parce que c’est resté là depuis un moment et j’aime pas ça. Non, je suis très nareuse.

Heu et par exemple quand vous faites du shopping plus vestimentaire comme par exemple dans des galeries etc. ?

Oui.

Il vous arrive d'acheter, de, un quelque chose à boire ou à manger ou ?

Non, c'est rare.

Non ?

C'est rare.

Donc, la dimension gustative, donc, c'est pas important dans votre expérience de shopping ?

Non ben non pour moi non, pas du tout.

Partie 2 : Questions avec supports

Pas du tout, d'accord. Alors, donc maintenant, donc, on va travailler avec des supports, donc, des photos. Donc, ici, c'est la photo, donc, d'un shampoing dont j'ai dissimulé la marque pour ne pas influencer le résultat.

Oui.

Heu, comment est-ce que vous pouvez me décrire ce shampoing ?

Alors heu c'est un shampoing apparemment pour des enfants puisqu'il y est écrit qu'il est testé sous contrôle pédiatrique.

Oui.

Alors, il a l'air d'être aux agrumes ou heu, puisqu'il est orange. Heu on voit même ici une fleur de cerisier donc ce serait plus aux cerises heu c'est un shampoing doux

Oui …

Puisque c'est pour les enfants, heu il ne pique pas les yeux donc c'est d'office pour les enfants.

Ouais …

Heu et démêlage facile, oui c'est vraiment un shampoing pour les enfants.

D'accord, d'autres choses pour décrire le shampoing ?

Il est enfin, automatiquement comme c'est pour un un enfant je dirais qu'il doit être très agréable à l'odeur, heu il doit être très, pas heu comment on dit heu pas agressif, il doit être heu agréable à l'odeur j'ai dit, heu il doit rendre les cheveux doux. Voilà.

À quoi il vous fait penser ce shampoing ?

Heu à quoi il me fait penser ? Heu ben à l'enfance, aux joies de l'enfance, au fait que quand moi quand j'étais jeune, j'avais pas des shampoings qui piquaient les yeux, c'est un calvaire de se laver les cheveux mais que ici ça doit être vraiment agréable maintenant avec des shampoings comme ça.

Ok d'accord.

Voilà.

Qu'est-ce que vous pouvez me dire sur la couleur de ce shampoing ?

C'est une couleur rouge, j'aime le rouge, c'est flash, c'est attrayant, heu voilà.

À votre avis, c'est quoi l'odeur de ce shampoing ?

Cerise.

Cerise ?

Oui.

Qu'est-ce qui vous fait dire ça ?

Parce qu'il y a une cerise avec une fleur dessinée, une fleur de cerisier.

Ok.

Qu'il est rouge, enfin rouge orangé.

Et donc, comment est- ce que vous me décririez l'odeur ?

Plutôt printanier, puisque les cerises heu, les fleurs de cerisier commencent au printemps. Heu l'Occitane fait aussi des des choses à base de fleurs de cerisiers, ça sent super bon, heu, c'est une odeur très heu légère mais quand même qui comment c'est pas une odeur forte, c'est une odeur heu agréable en fait. J'aime j'aime bien moi, la fleur de cerisier.

D’accord, alors qu’est-ce que vous pouvez me dire maintenant sur le la texture du shampoing ?

Oh ça doit être un shampoing, c’est liquide. Heu peut être de couleur heu transparent.

Et donc, à votre avis, quelle sensation est-ce que vous allez avoir quand vous allez toucher le shampoing ?

Ça va être agréable, oui vraiment, ça va être agréable, ça va être entre guillemet, un peu doux comme ça heu voilà.

Qu’est-ce qui vous fait dire ça ?

Ben parce que tout ce qui est liquide, comme ça, de shampoing c’est c’est un peu doux, c’est agréable au toucher, c’est voilà.

Donc c’est plus heu les expériences passées alors ?

Oui, c’est ça exactement oui. Tout à fait.

Qu’est-ce que vous pouvez me dire sur le goût du shampoing ?

Heu je ne sais pas parce que ce n’est pas bon du shampoing dans la bouche.

Ok, d’accord. Alors, on va procéder, ici de la même manière, donc avec la photo …

D’accord.

… de ces nectarines ici, donc, heu de nouveau, comment est-ce que vous pouvez me décrire ces nectarines ?

De de belles couleurs, elles ont l’air sans coups sans heu, elles ont l’air vraiment bonnes, heu elles ont l’air relativement mûres mais pas trop parce qu’on voit que la chair ici est assez ferme.

Oui …

Heu, qu’est-ce que ça évoque ? Vitamines.

Oui …

Bien, bonne alimentation, collation, heu été parce que les nectarines, c’est souvent en été. Heu bien-être.

D’accord. Alors qu’est-ce que vous pouvez me dire sur la couleur de ses nectarines ?

Heu très belle couleur, heu mariage du jaune et du rouge, c’est très joli, c’est attirant heu je disais, au niveau de la chair, elle est bien bien jaune donc c’est c’est agréable à à regarder, à à manger, voilà.

À votre avis, quelle est l’odeur de ces nectarines ?

Oh une odeur de fruit, une odeur de sucre.

Oui …

Un peu sucrée, heu une odeur de de vacances d’été.

Et donc, comment comment vous me décririez l’odeur ?

Ben heu ben un peu, c’est la seule, je sais pas, l’odeur heu ben sucrée fin c’est pas vraiment une odeur, de de fin heu une belle odeur, une bonne odeur.

Et son goût ? Leur goût à ces nectarines ?

Heu c’est bon c’est sucré, si c’est, elles sont évidemment heu mûres parce que si c’est pas mûr, c’est pas toujours très agréable. Mais ici, elles ont l’air en tout cas, donc, c’est c’est bon, c’est sucré, le goût c’est vraiment sucré, heu oui voilà.

Et à votre avis, c’est quoi la texture ?

C’est assez ferme heu c’est pas comme les abricots qui sont très heu très farineux comme ça heu c’est c’est ferme et ça j’aime bien.

Et donc, quelle sensation vous allez avoir quand vous allez toucher ces nectarines ?

Heu pfff, une bonne sensation.

Donc, comment vous la décririez la sensation ?

Je serai contente.

Et au toucher ?

C’est agréable parce que la la peau est lisse donc c’est agréable.

Alors, on va faire la même chose donc ici avec la photo, donc du pull.

Oui.

Donc, de nouveau, comment est-ce que vous me le décririez ?

Alors, heu, ben premièrement il est mauve, il a un col en V, il est en angora, heu il a l'air chaud puisque c'est de l'angora donc j'associe ça à la à la chaleur. Voilà.

À quoi est ce qu'il vous fait penser ?

Au bien-être parce que c'est doux de l'angora donc c'est pour moi, c'est bien être, la chaleur puisque l'angora, c'est une matière normalement qui tient chaud, l'hiver, puisqu'on met des pulls comme ça en hiver.

D'accord. Alors, qu'est-ce que vous pouvez me dire sur la couleur du pull ?

Heu mauve heu c'est une couleur heu qui heu que j'aime beaucoup heu parce que c'est une couleur qui est assez passe par tout mais qui n'est pas noir donc c'est très agréable. Heu, le mauve c'est tout ce qui est violet, c'est c'est une couleur un peu heu c'est une couleur froide, en fait je crois, ça fait partie des couleurs froides mais heu mais ça ça sort de l'ordinaire, il n'y a pas beaucoup de gens qui mettent du mauve.

Ok, d'accord. Alors, à votre avis, quelle est la texture du pull ?

Ben c'est de l'angora donc c'est doux, c'est vraiment agréable à porter, heu c'est, oui c'est vraiment une texture vraiment super, moi j'adore.

Et donc, quelle sensation vous allez avoir au toucher ?

Ah je vais vraiment bien aimer, vraiment d'ailleurs rien qu'à le voir, j'ai mon visage qui s'illumine en fait, parce que c'est vraiment gai, c'est vraiment de l'angora, c'est vraiment une chouette matière.

Et donc, au toucher comment vous décririez la sensation ?

Heu c'est agréable heu c'est … l'angora, ça me fait penser un peu à un chat aussi donc c'est le bien-être quoi.

Ok, d'accord.

Voilà.

Ben voilà, on arrive à la fin de notre entretien, merci.

RÉPONDANT 5

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Femme, Christelle Drugmand, 0479/ 81 64 72, 35-45 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Donc, tout d'abord, qu'est-ce que ça évoque pour toi le mot shopping ?

La détente.

La détente ? Pourquoi ?

Parce que faire du shopping, c'est vraiment de la détente pure : chercher, fouiner, trouver, essayer et payer.

D'accord. Alors, est- ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping ?

La dernière, c'était il y a 15 jours et heu je me baladais tranquillement à Camaieu parce que c'est mon magasin préféré.

D'accord.

Et heu comme il y avait beaucoup, parce que je regarde les couleurs et tout et puis ben là j'ai vu une petite jupe jaune moutarde trop mignonne et puis pouf j'ai craqué quoi.

D'accord. Donc, tu as acheté une jupe, c'était chez Camaieu.

Camaieu.

Est-ce que tu avais prévu d'acheter ça avant d'y aller ?

Ah non.

C'est juste heu … tu as flashé ?

Ah oui, moi c'est comme ça, je flashe heu j'achète.

Donc, c'est ça qui te décide souvent à acheter ?

Parfois je cherche quelque chose mais si je cherche quelque chose de bien défini, je trouve jamais.

D'accord.

Donc finalement, je finis au coup de cœur.

Donc c'est selon les coups de cœur que tu choisis ?

Oui.

D'accord. Alors, tu vas souvent dans ce magasin-là ?

Ah tout le temps, je vais que, quasi que chez Camaieu.

Tout le temps … A quelle fréquence ? Plus ou moins.

Oh au moins une à deux fois par mois.

Ok, d'accord.

Voire plus.

Alors, si tu vas beaucoup, est - ce que tu peux m'expliquer ce qui te plait et ce qui déplait dans ce magasin – là ?

Ce que j'aime c'est que en fait c'est simple, classique mais confortable.

D'accord.

Mais parfois c'est un peu trop heu … il y a certains modèles qui sont un peu trop mémères.

Ok.

Donc j'évite un petit peu le côté trop mémère et puis ben je vais plus dans les jeunes.

Ok, donc ça c'est donc les produits, le genre etc. de produits, ça, ça te plait bien ?

Oui.

Tu vois d'autres éléments par rapport au magasin en lui-même qui te plaisent ?

Ce que j'aime c'est que le Camaieu, par exemple, à la rue piétonne à Mons, il est vraiment bien. Enfin, tu rentres, tu vois tout.

Ok.

Que si tu vas aux Grands Prés, tu rentres, il faut quand même fouiner pour trouver quelque chose.

Ouais, ouais. D'accord, ok. Donc, la disposition du magasin ?

Oui. Et puis les vendeuses sont super sympas.

Ok, c'est autre chose aussi.

Oui, ça ça aide beaucoup.

Et pour ce qui te déplait ?

Ce qui me déplait, ben écoute, honnêtement heu … Peut-être des fois ils mettent trop de vêtements.

Trop de vêtements ?

Oui.

À un certain moment, ils mettent trop de vêtements et puis ben, tu ne t'y retrouves plus.

Ouais, on ne voit plus, on ne voit même pas tous les modèles.

Aux Grands-Prés, tu as ça en fait.

Oui…

Aux Grands-Prés, tu as toujours cette impression-là, c'est qu'il y a toujours trop vêtements. Donc moi, quand il y a trop de vêtements, à la rigueur, je me sens un peu étouffée par tout ce choix.

Oui, d'accord, oui je comprends. Oui mais je pense la même chose de celui de … des Grand-Prés.

Alors, c'était donc plus le shopping plus vestimentaire. Quand tu fais tes courses alimentaires, où est - ce que tu te rends ?

Au Colruyt ou au Lidl.

Au Colruyt ou au Lidl, d'accord. Alors, est - ce que tu peux m'expliquer enfin tu vas plus au Colruyt ou plus au Lidl ?

Ben, c'est kif-kif en fait.

Ok. Ben donc, n'importe, tu choisis un des deux. Est-ce que tu peux m'expliquer comment ça se passe quand tu fais tes courses chez Colruyt ou chez Lidl ?

Écoute, en fait, chez Lidl, je sais que je prends heu mes petits déjeuners et heu les fruits, tous mes fruits … tous mes fruits viennent de là et le lait.

Ok.

Parce que c'est moins cher et parce que c'est exactement la même qualité qu'au Colruyt.

Ok.

Par contre, Colruyt j'achète la viande que j'achèterais pas au Lidl.

Ouais…

Et heu mais j'achète tout le reste : les produits surgelés, les légumes surgelés, tu vois, tout ça, j'achète au Colruyt.

Ok, d'accord et donc, par exemple, si tu me racontes, quand tu vas faire tes courses chez Colruyt. Donc, tu arrives, tu … tu fais quoi ?

Ah j'ai ma liste hein. Parce que si je n'ai pas ma liste heu … j'oublie les ¾ de mes courses.

Ok d'accord.

Donc, j'ai ma liste, je suis ma liste et je barre dans ma liste.

D'accord et on suit toujours le même trajet dans le magasin ?

Oui, toujours.

Toujours ?

Toujours, je sais où sont les affaires et je ne vais pas dans les rayons qui ne m'intéressent pas, où je sais qu'il n'y aura pas ce que je cherche.

Et tu achètes que ce qu'il y a sur ta liste ?

Oui.

Rien d'autre ?

Non.

Donc heu … il n'y a pas, par exemple, une promotion que tu te dis ah pour finir je vais quand même acheter ça ?

Ben non, ça c'est un truc que je fais pas.

Donc, tu respectes bien ta liste.

Je … oui je respecte bien ma liste.

Comment est-ce que tu choisis tes produits ? Donc, tu les as écrits sur ta liste mais pourquoi ces produits-là ?

Beh, en fait, heu … déjà heu … Moi je prends les produits Boni souvent parce que je trouve qu'ils sont aussi bons qu'une marque. Il y a vraiment que la confiture que je prends Effi mais ça c'est pour une question de santé. Mais sinon, le reste, je prends beaucoup Boni.

Ok, d'accord.

Et le fromage, par contre, je prends Leerdhamer même si je paie un peu plus cher, je trouve qu'il est meilleur.

Et donc, tu choisis tes produits en fonction de la qualité ?

Oui.

Ok, d'accord. Donc, pour ce genre de courses alimentaires, tu vas aussi chez Lidl ?

Oui.

C'est un peu le même principe ? Donc, chez Lidl, tu n'achètes que ce que tu as sur ta liste ?

Que ce que j'ai besoin, oui.

C'est la même chose et tu choisis aussi les produits selon la qualité ?

Oui, les fruits heu vraiment heu je regarde s'ils ne sont pas … parce que des fois au Lidl c'est un petit peu plus avancé donc je regarde s'ils sont vraiment bons. Et par exemple, regarde, c'est c'est bête mais les bananes, les bananes bio, parce que j'aime bien les bananes bio, à Colruyt et les bananes bio au Lidl …

Oui.

Ce sont les mêmes, ça vient du même, il y a la même étiquette et tout et pourtant au Lidl, elles sont moins chères.

Ah ouais.

Donc, bouf ! Je vais aller au Lidl.

Oui. Ok, d'accord. Alors, est - ce que tu peux me dire, donc, on va faire pour Colruyt et pour Lidl séparément. Qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait dans ces magasins-là ? Donc chez Colruyt qu'est- ce qui te plait et qu'est -ce qui te déplait ?

Chez Colruyt, qu'est-sce qui me plait, c'est que tu peux trouver vite les affaires mais il faut connaitre le magasin avant quand même. Ce qui me déplait, c'est la froideur.

Ok.

Tout ce gris.

Donc, c'est pas beau ?

Oh non, c'est pas beau. M'enfin, c'est moins cher.

Oui.

Et au Lidl heu ce que j'aime bien c'est la boulangerie en fait. C'est bien pratique parce que pour les tout petits pains gris et les croissants pour mon mari tout ça c'est bien pratique parce que c'est cuit sur place donc tu sais que c'est frais du jour.

Ok, d'accord.

Tu sais que ça ne traine pas là depuis X temps. Mais l'inconvénient c'est que tu dois prendre avec des pinces et il y a des gens qui ne le font pas mais bon tu prends, tu remets, c'est pas très hygiénique dans un sens.

Ouais non … ok.

Moi je prends toujours au-dessus, les pains du dessus, je me dis qu'ils vont pas là.

Oui c'est pas bête.

C'est pas bête.

Est-ce qu'il y a d'autres choses qui te déplairaient chez Lidl ?

Ce qui me déplait chez Lidl … non. Ben non parce que tu sais j'achète vraiment que les fruits ou heu ou le lait ou heu tu vois, les trucs basiques, basiques donc …

Et par rapport au magasin en lui-même ?

Ben il est bien éclairé, ça c'est bien.

Il est bien éclairé, ça c'est bien ?

Plus éclairé qu'au Colruyt.

Et ça, c'est quelque chose qui est un point …

C'est positif ça.

Oui et par contre pour Colruyt, c'est quelque chose qui te déplait un peu ?

Oui parce que tout ce gris finalement ça fait un petit peu renfermé.

Ok.

Cette impression de renfermé que tu n'as pas au Lidl, tu as l'impression qu'il y a des fenêtres alors qu'en fait c'est que de la lumière.

Donc, l'éclairage …

L'éclairage est vraiment bien.

Ok, d'accord. Autre chose que tu verrais qui te plait ou te déplait dans l'un des deux magasins ?

Non.

Non ?

Alors, on va prendre, par exemple, Colruyt. Est-ce que tu peux me décrire ce magasin – là à l'aide quelques caractéristiques ? Donc 3-4 caractéristiques qui te viennent en tête quand tu penses au magasin Colruyt ?

Pratique … C'est déjà pas mal. Ben écoute, à part pratique, je ne vois pas.

Pratique ?

Oui.

Et donc, c'est cette caractéristique-là qui fait que tu vas chez Colruyt ?

Oui.

Qui influence ton choix de magasin ? c'est le fait que chez Colruyt, c'est pratique ?

C'est pratique. C'est pas très loin de de mon travail parce que des fois je suis à Grand Reng donc Erquelinnes - Grand Reng, c'est vraiment pas très loin. Le Lidl non plus tu vas me dire mais Colruyt est avant le Lidl et puis l'inconvénient c'est le parking qui est trop petit.

Chez Lidl ?

Non, chez Colruyt.

Chez Colruyt ?

Oui.

Ça, c'est un inconvénient. Mais à part ça heu … Oui c'est c'est pratique tu peux aller puis il y a tout dans ce magasin-là. C'est vrai, si tu cherches que du produit ménager ou de la nourriture, tu as tout.

Ok, donc, c'est vraiment le côté pratique qui fait que tu vas acheter chez Colruyt ?

Oui.

Oui, d'accord. Et donc, pratique, parce qu'il y a tout dans le magasin, etc. et que c'est proche de ton lieu de travail ?

Ou de chez moi.

Oui, ok. Alors, si maintenant, on revient à l'achat vestimentaire. Est-ce que c'est aussi le côté pratique qui va qui fait que tu vas chez Camaieu ?

Non, non, ça, c'est une question de gout.

C'est une question de gout ?

J'aime, j'aime leurs vêtements.

Donc, tu choisis tes magasins plus vestimentaires en fonction du style de produit ?

Oui.

C'est comme ça que tu choisis tes magasins ?

Oui, aux coups de cœur.

Aux coups de cœur, d'accord. Alors, est-ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement ?

Ben j'ai déjà acheté sur Zalando, une fois. Mais, en fait, je n'aime pas trop parce que je ne peux pas essayer. Et moi j'aime bien essayer, retirer, remettre …

D'accord.

Regarder …

Oui, je comprends.

Une fille quoi.

Oui, voilà. Donc, parfois, sur internet ?

Bah, honnêtement, j'ai acheté le manteau qui est ici à La Redoute, une fois. Et une paire de chaussures sur Zalando. Deux fois.

D'accord.

Je crois que c'est tout ce que j'ai fait.

D'accord, ok. Alors, est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience sur un site d'e-commerce ?

Ben … C'était Zalando. C'était une paire d'escarpins que j'avais repéré dans un magasin, qui était moins chères sur Zalando. Et du coup, j'ai commandé sur Zalando parce qu'il y avait ma pointure aussi.

Ok. Donc, c'était parce que c'était moins cher ?

C'était oui, c'était quand même moins cher.

Alors, est- ce que ça s'est bien passé ?

Ben, franchement, oui, pour un premier achat, j'ai commandé et heu quoi, une semaine après, j'ai reçu mon petit colis, j'ai payé et tout était en ordre.

Ok.

Parce que c'est ça qui me bloque hein à acheter aussi sur internet. C'est le fait heu soit de pas recevoir le colis et avoir la facture … Tu vois, se faire arnaquer … On ne sait jamais si c'est vraiment fiable ou pas, donc ça, ça bloque.

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce que tu as ressenti quand tu as fait cet achat là en ligne ?

Ben j'étais contente, j'étais encore plus contente quand j'ai reçu le colis du coup.

De l'appréhension avant ou pas du tout ?

Oui, franchement oui parce que je me suis dit, est- ce que je vais vraiment le recevoir ? Est-ce que c'est un site sérieux ? C'est la toute première fois et heu au début, on se demande un peu mais après ben comme j'ai vu que ça se passait bien franchement moi, Zalando, je le recommande.

Ok, donc, après, plus de la joie une fois qu'on a reçu le produit ?

Oui. Et qu'on les essaye et qu'on est tout content.

Oui. Alors, donc, ce qui t'a poussé à acheter ce produit là sur internet, donc, c'est le prix ?

Le prix et puis j'aimais bien le modèle.

Ok et heu tu avais déjà essayé des chaussures dans un magasin ?

Dans un magasin, je les avais essayées et elles me plaisaient bien mais elles étaient quand même, je crois que c'était 10 ou 15 euros plus cher .

Ok.

Donc, 10 euros, ça fait quand même 400 francs hein.

Oui…

Parce que je parle encore en francs.

D'accord. Alors, sur le site en lui-même, donc Zalando, est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait sur ce site-là ?

Ce qui est bien, c'est que tu peux faire toutes les catégories … de ce que tu cherches.

Oui.

Mais heu parfois, au début, tu as trop de choix. Donc par exemple, les marques, tu cherches une marque, il y a tout un truc qui défile et finalement, tu ne sais plus quelle marque tu cherches parce que tu as S.Oliver, Oliver …

Oui, ok, d'accord, oui.

Tu vois, tu as tous des noms qui se ressemblent fort, et ça c'est déplaisant.

Oui, ok, d'accord, oui. Donc, c'est pas … c'est ordonné mais en même temps …

Oui, c'est bien mais dans un sens, quand tu déroules tout toutes les marques, tu as trop de marques.

Ok, d'accord. Il y a trop au final.

Oui, c'est trop … c'est trop.

Trop complet ?

Oui.

Ok, d'accord. Donc, ça, c'est pour ce qui déplait. Autre chose qui te déplairait sur le site ?

Ben à part ça, non, à part ça, c'était vraiment bien clair et tout. Donc ça, ça va.

Ok. Et pour ce qui te plait sur ce site ?

Heu … Ben écoute comme je n'ai été qu'une seule fois ben je vais dire, j'ai cherché ma paire de chaussures, je l'ai vue dans tous les sens possibles et inimaginables.

C'était bien ça ?

Ça c'est cool parce que tu vois vraiment tout tout tout. Imagine que je ne les ai pas vues en magasin au moins j'ai fait tout le tour 360 quoi.

Oui.

Et … et puis ce qui est bien aussi, comme ils disent, c'est que s'il y a un problème, on peut renvoyer gratuitement.

Ok.

Et ça, c'est rassurant.

Parce qu'on sait que si ça ne va pas heu …

Voilà.

Ok, d'accord. Donc, à ma question « effectuez – vous souvent des achats en ligne ? » c'est non ?

Ben non.

Non ?

J'ai fait deux fois.

Donc une fois pour un manteau et une fois pour des chaussures ?

Voilà.

Alors, donc, là, c'est tout ce qui est vestimentaire. Quand t'achètes un produit sur internet, donc, que ce soit, un manteau ou bien chaussures. À quoi est-ce que tu accordes le plus d'importance ?

Au coup de cœur hein je fonctionne …

Au coup de cœur ?

Le manteau là, j'ai craqué pour la couleur en fait.

Donc, c'est en fonction … en fonction des coups de cœur ?

Oh oui, c'est fou hein.

C'est à ça que tu accordes de l'attention vraiment ?

Oui, oui mais je regarde aussi de ne pas avoir non plus un prix phénoménal.

Oui, oui.

J'aurais pas mis, je sais pas 250 euros pour un manteau j'aurais jamais mis.

Ok, d'accord.

Donc, je fais attention aux prix quand même.

Ok, d'accord.

Mais c'est le coup de cœur quoi.

Ok. Alors, qu'est-ce qui te retient et qu'est-ce qui te pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ? Donc, est-ce qu'il y a par exemple des produits que tu n'achèterais jamais sur internet ?

Des voyages. Parce que c'est vraiment beaucoup d'argent et je me dis que, si je me fais arnaquer … Imagine, tu organises un voyage de, je sais pas, 900 euros par personne et puis ben, en fait, t'as rien.

Oui…

Ça non, ça je ferais jamais.

Ok.

Même si c'est Neckermann, même si c'est Sunjet heu à un certain moment, je vais, je vais voir hein mais je vais être bloquée, je ne le ferai pas.

Ok, d'accord. Donc, pas de voyage sur internet ?

Pas de voyage sur internet.

Autre chose que tu n'achèterais jamais sur internet ?

Une voiture.

Une voiture ?

Les trucs vraiment chers, tu vois.

Ok, d'accord.

Ça c'est un truc que je ferais jamais. Les trucs vraiment vraiment chers.

Quand il y a un gros investissement, pas d'achat sur internet ?

Ben on ne sait jamais.

Oui … Donc, à ma question « qu'est -ce qui te retient et qu'est-ce qui te pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ? »

Ben je te dis. Ce qui me pousse, c'est les petites choses, style manteau, chaussures coup de cœur. Ce qui me retient, c'est les grosses choses, gros prix.

Ok, d'accord. Donc, c'est vraiment donc heu, les vêtements, par exemple, ça, il n'y a rien qui te retient à acheter sur internet des vêtements ?

Non, ça, franchement, je l'ai vu, j'ai j'ai craqué et …

Donc ce qui te pousse c'est vraiment le coup de cœur et il n'y a rien qui te retient ?

Non.

Ok. Et pour maintenant, les plus gros achats, ce qui te retient, c'est le fait que ben c'est un certain prix et tu as peur au final de perdre l'argent ?

Oui.

Est-ce qu'il y a quelque chose qui te pousserait quand même à acheter … que tu verrais quand même un avantage à acheter, par exemple, un voyage sur internet ?

Franchement, je vais dire le seul truc que j'ai fait par internet, c'est Booking. C'est un weekend à Ostende et j'allais comme ça parce que je me dis, si ça tombe, je suis en train de me faire avoir et c'était un weekend à Ostende.

Oui…

C'est pas la mort.

Oui…

Donc, j'ai flippé jusqu'au moment où on était à l'hôtel, où on m'a dit non « ja », c'est bon. Et là, ça été. Et je sais que Booking, je le referais.

Oui, parce que, il y a eu une bonne expérience avant ?

Oui une bonne expérience donc je sais que Booking, je le referais.

Et qu'est ce qui t'as poussé à le faire avec Booking ? Parce que c'était pas …

Parce qu'on me l'avait recommandé. J'ai un directeur qui me l'a recommandé et qui m'a dit « si si moi, je fais tous mes voyages comme ça, tu ne risques rien ». Et j'ai une autre ancien qui m'a dit « moi j'ai organisé toutes mes vacances comme ça, les petits hôtels et tic tac tac ». Et je dis, je vais essayer, advienne que pourra. Je prends que 2 jours au pire je perds pas tant que ça mais j'ai paniqué du début que j'ai commandé jusqu'au moment où j'étais à l'hôtel.

Et pour ça s'est bien passé. Donc, tu le referais ?

Et pour finir, ça s'est bien passé …

Donc, Booking, je le referais.

Ok. Donc si, par exemple, un jour tu viens à acheter une voiture sur internet et que ça se passe bien, tu serais aussi amenée à le faire de nouveau ?

La voiture, je ne ferais quand même pas tu sais, c'est quand même trop cher. Quand je te dis des vacances à Booking, c'est quand 2 jours quoi.

Ok, d'accord.

Je le referais mais pour 2-3 jours.

Ok.

Je ferais pas ça pour un mois. Ça, je ne ferais pas, ça.

Ok d'accord. Donc, ça ne change rien au fait que … ok. Alors, de manière générale maintenant, est -ce que tu peux me dire, donc vraiment de manière générale, qu'est-ce que tu aimes et ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ?

Ben, ce que tu aimes c'est le truc pratique, tu arrives, clic, clic, clic pouf c'est fait. Ce que j'aime pas, c'est cette insécurité.

Par rapport au payement ?

Ouais, par rapport à l'argent qui s'en va et tu ne sais pas trop où !

Oui, ok, d'accord.

Ça c'est un truc. En fait, je crois que j'ai regardé trop d'émissions sur les arnaques et ça m'a bloqué.

Ok, d'accord. Donc, il n'y a vraiment que ça que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne.

Oui.

C'est vraiment lié à la au fait de payer et de …

Et de pas savoir, tu sais, si c'est vraiment payé, ou si tu vas arriver là – bas où il y aura vraiment une villa ou alors ça sera la plage et on sera « c'est bête tant pis pour toi ».

Ok, et dans ce que tu aimes, c'est juste le côté pratique ?

Oui, c'est pratique, tu vois l'hôtel dans tous les sens. Quand j'ai réservé à Booking, j'ai regardé plusieurs hôtels, j'avais tous les prix des catalogues des hôtels différents dans la région, s'il y avait un parking, s'il n'y avait pas de parking, tout ça, c'est bien pratique.

Alors, donc, donc, est- ce que tu vois autre chose que tu aimes à part le côté pratique ? non ?

Non, ben non.

Non ? Ok.

Je suis pas très en ligne hein.

Oui, ok, d'accord.

Donc, ici, on a parlé de l'expérience de shopping en magasin et de l'expérience de shopping sur internet. Maintenant, ce que j'aimerais bien savoir, c'est qu'est-ce que tu regardes quand tu fais du shopping ? Donc puisque tu es plus adepte du shopping dans les magasins, etc. Quand tu vas faire les magasins donc, par exemple, aux Grands Prés, qu'est-ce que tu regardes ?

Déjà pendant les soldes, je regarde les moins en dessous de -50, ça n'existe pas pour moi.

OK, d'accord.

Je ne suis pas radine mais en dessous de moins 50, ce ne sont pas des soldes.

Ok, ça va.

Donc, je regarde déjà ça.

Oui…

Ensuite heu la qualité.

La qualité…

Parce que tu as beau acheter -70 si tu le laves deux fois et que t'as plus rien, ça sert à rien.

Non, oui...

Et heu … La matière aussi.

D'accord.

Parce que t'as des matières qui heu … dès que tu laves, dès que tu le mets, tu sais, ça se chiffonne très vite et après tu as l'air d'un sac et ça ne va pas. Et heu pas des trucs trop heu … tu sais, pas des trucs, j'aime bien les coups de cœur hein, mais je vais pas acheter un truc hyper décolleté parce que sur le coup je vais me dire ouais c'est super beau et je le remettrai jamais parce que jamais je ne sortirai comme ça. Donc, voilà.

Ok, d'accord. Donc, tu regardes principalement le produit ?

Oui.

Est-ce qu'il y a d'autres choses que tu regardes que le produit ?

Ben non.

Quand tu vas dans les magasins ? Non ?

Non, moi je fouille, je fouine, j'aime bien.

Ok, d'accord, vraiment tu regardes les produits ?

Oui.

Alors, l'aspect visuel du produit, c'est donc important pour toi dans ton expérience de shopping ?

Oui.

Tu … tu regardes … mais par exemple, je sais pas comment expliquer mais … s'il y a un produit ben c'est pas super beau mais c'est, par exemple, un produit un pull qui est chaud et que c'était ce que tu recherchais, si tu ne le trouves pas beau … non ?

Si je le trouve pas beau et que je sais que je vais rester chez moi en « cocooning » le dimanche et que personne ne viendra, peut-être mais c'est pas sûr. Tu vois, comme ça, ça j'aime bien parce que c'est joli, c'est chaud …

Oui …

Et c'est ce petit côté … féminin.

Oui…

Voilà, c'est ça que j'aime bien. Parce que si heu tu prends un truc vraiment trop moche, franchement tu ne le remettras pas même chez toi.

Donc, l'aspect visuel du produit …

Oui.

C'est vraiment important pour toi ?

Oui, j'aime bien.

Maintenant, par rapport à l'aspect visuel du magasin ?

Ben, si tu vois déjà que le magasin n'importe quel magasin que ce soit Camaieu ou un autre et que tu vois tous les vêtements à terre, comme des fois tu vois à H&M et tu vois les gens ils tapent tout à terre, ça ne donne pas envie. Franchement tu vas aller mettre, tu vas essayer un vêtement toi qui a été trainé à terre, que les gens ont marché dessus ?

Non.

Voilà, ça, ça ne donne pas envie, donc, il faudrait que le magasin il soit, je vais pas dire nickel chrome mais rangé.

Rangé…

Maintenant, je comprends aussi les vendeuses qui n'ont pas que ça à faire et qu'il y a des gens qui sont heu désordonnés voire heu vraiment irrespectueux par rapport au magasin, par rapport aux vêtements, par rapport aux vendeuses. Pour eux les vendeuses, elles ont que ça à faire.

Ouais. Oui, oui, oui, c'est sûr. Moi je … je travaillais dans un magasin de chaussures et … oui. Les gens pensent vraiment comme ça. Et donc, c'est important quand même pour toi que le magasin il soit beau ou juste bien rangé ?

Bien rangé.

Beau, ça n'a pas d'importance ?

Ben si dans un sens, si, parce que si tu vas aux Grands Prés, par exemple, non pas aux Grands Prés, au Camaieu à Ville 2, il y a toujours une odeur dans ce magasin et … et l'odeur, et bien ça me dérange, à mon avis, c'est l'odeur de la clim et cette odeur me dérange.

Ok, d'accord.

Et c'est pas que le fait que le magasin ne soit pas bien rangé parce que le magasin est bien rangé mais c'est … tu vois c'est le fait que tu rentres et tu dis ça sent comme l'humidité et tu dis les vêtements sentent l'humidité. Donc ça te donne pas envie d'acheter les vêtements.

Oui, d'accord.

Tu te dis que tu vas avoir une odeur sur les vêtements …

Donc, là tu accordes de l'importance à l'odeur ?

Oui.

Mais la beauté du magasin ?

Ben la beauté heu des magasins heu comparé à un autre magasin, qu'est-ce que je peux comparer comme autre magasin qui est moche ? C'est dur ça.

Par exemple, si c'est un magasin avec heu des murs dans une couleur qui n'est vraiment pas belle heu, qui n'est quasiment pas éclairé, etc.

Ah oui non ça ne donnera pas envie de rentrer ça.

Donc, si c'est un magasin comme ça, ça va dégrader ton expérience de shopping ?

Oui oui, ça, ça ne me donnera pas envie de rentrer, ça c'est clair.

Donc, il faut quand même …

Une certaine beauté, de la clarté.

De la clarté surtout ?

Oui, j'aime bien la clarté.

Ok, donc il faut un bon éclairage.

Un bon éclairage, des murs clairs, tu vois ?

Ok, d'accord.

Ça, c'est cool.

Donc, ça c'était par rapport donc à tout ce qui était plus visuel. Donc, maintenant, quand tu fais du shopping, qu'est-ce que tu sens ?

Qu'est-ce que je sens ?

Avec le nez.

Avec le nez ?

Oui.

Qu'est-ce que je sens avec le nez ?

Est-ce que tu sens des choses quand tu fais les …

Ben déjà, si tu as la clim qui sent pas bon, je le sentirai direct.

Oui, voilà c'est par exemple ça.

Ça, ça ne me donne pas envie.

Donc parfois tu sens une mauvaise odeur alors du coup ?

Oui et du coup, ça donne pas envie.

Ça ne donne pas envie d'acheter ?

Non ça j'ai l'impression que le magasin, il est sale en fait.

Ok.

Tu vois, qu'il y a de l'humidité, de la moisissure c'est c'est … Parce que moi je suis très neureuse alors hein heu qu'il y ait des trucs comme ça, ça me bloque.

Ok. C'est comme quand il y a des gens qui sentent la transpiration dans le magasin …

Oui …

Ça c'est la même chose, ça ça te dérange vraiment …

Ou alors les gens qui mettent du parfum tu vois le truc bien fort là, ils en mettent 3 tonnes 8 et ben moi ça me bloque.

Oui oui ok, d'accord. Et donc, tu ne sens que les mauvaises odeurs dans les magasins ?

Non, quand ça sent bon, quand tu rentres dans une boulangerie, ça sent super bon, ça te donne envie. Tu vois, tu as des odeurs qui donnent envie. Par exemple, quand tu vas à … Rituals, des fois quand ils font du thé, ça sent bon le thé, ça donne envie de te promener dans le magasin.

Ok.

Les odeurs douces, les odeurs apaisantes, ça, ça donne envie.

Et ça, tu les sens quand tu fais les magasins ?

Oui.

Tu sens ces odeurs ?

Oui.

Et donc, pour toi l'odeur donc, on va commencer par l'odeur du produit en lui – même. Est-ce que l'odeur du produit en lui – même, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Comme, par exemple, si ça sent le cuir ?

Oui.

Boh pfff non franchement non.

Et si le produit par exemple ça ne sent pas, ça sent le nouveau mais sans sentir bon là …ça, ça …

Ah ça va peut-être me bloquer ça.

Ça bloque ?

Ça ouais peut être bien ouais.

Donc l'odeur du produit c'est important quand même ?

Oui, quand même. Parce que quand tu vas l'essayer, tu vas sentir l'odeur sur toi.

Oui ça oui.

Donc, à mon avis, ça, ça risque de me bloquer.

Donc … ok. Donc, ça c'est important pour toi. Maintenant, par rapport à l'odeur qui est **diffusée dans le magasin ? Donc, il y a des magasins qui diffusent des odeurs d'ambiance, est-ce que ça c'est important pour ton expérience de shopping ?**

Ben écoute, ça, j'ai jamais remarqué.

Non ?

Non, jamais. Par exemple, mais aux Grands Prés dans le couloir, il y a des odeurs comme ça et ça, je trouve ça agréable parce que c'est comme si tu avais ouvert une fenêtre finalement. Or que c'est tout fermé. Et ça, c'est agréable, c'est vrai. Maintenant, si heu … tu arrives près d'un magasin et tu as des gens qui fument dehors près du magasin, ça d'office, tu vas le sentir aussi.

Et alors, du coup …

Ben, c'est désagréable quand tu as juste… Allez tu as une vendeuse qui est devant le magasin en train de fumer, tu dis ça ne donne pas envie quoi.

Ok, d'accord. Donc, tu accordes quand même pas mal d'importance aux odeurs qui sont diffusées dans les magasins et … ?

Écoute, je ne le savais pas mais je retrouve que oui.

Voilà, je t'aurai appris quelque chose sur toi. Alors, donc ça c'est par rapport aux odeurs. Qu'est-ce que tu écoutes maintenant quand tu fais du shopping ?

Les musiques d'ambiance ?

Par exemple…

Non, les musiques d'ambiance heu … Oui ça m'arrive si j'entends une musique d'ambiance de chantonner comme ça mais … non. Des gens qui dit … Ah oui, ça j'ai ça, des gens qui essayent « ah t'as vu, j'ai trouvé ça » et tout, d'office je vais regarder ce qu'elle a trouvé.

Ok, donc, tu écoutes …

Oui…

Les conversations des autres gens ?

J'écoute pas mais j'entends.

Ok.

C'est pas la même chose.

Oui, oui, oui …

Tu peux très bien écouter et être très attentive et te mêler un petit peu de ce qu'il se passe, moi, je m'en fous mais si j'entends quelqu'un dire « Ah tu as vu ça, c'est trop mignon ! » pouf, je vais regarder.

Ok, d'accord.

Et il y a des chances que j'essaie hein.

Oui. Donc, ça, tu écoutes enfin tu entends les conversations des autres …

Oui.

Si jamais ils attirent l'attention de quelqu'un d'autre sur un produit. Les musiques d'ambiance, tu les entends ou alors heu tu sais qu'ils en diffusent mais …

Oui je sais qu'ils en diffusent mais honnêtement heu ça me passe heu … au-dessus de la tête.

Oui ? Donc …

Ben non.

Donc, la musique qui est diffusée dans un magasin, ce n'est pas important pour ton expérience de shopping ?

Non, c'est comme quand ils font des annonces sur des super promos, j'entends j'entends le mot super promo mais je m'en fous de ta super promo en fait.

Ok, d'accord. Donc, au niveau musique, etc. ça, tu n'y accordes pas d'importance ?

Ben non. Moins qu'aux odeurs.

Voilà. Alors, qu'est-ce que tu touches maintenant quand tu fais du shopping ?

La matière, le tissu.

Le vêtement, le … ?

Le vêtement.

Le produit alors. Tu touches toujours ? Souvent ?

Oui non toujours. Ben façon tu es obligée, quand tu prends tu touches.

Ok.

Donc heu ouais, toujours.

Mais tu touches pas parce que tu prends parce que voilà tu veux aller à la caisse mais tu as besoin de …

Non non, des fois je touche comme ça pour voir heu la matière heu. Comme la petite jupe tu vois, je voulais voir ce que c'était comme matière et c'était un coton tout doux et bien ça, ça m'a donné envie. Je me dis « oh c'est tout doux ». Généralement quand c'est tout doux, j'aime bien. Tu vois, c'est tout doux j'aime bien.

Ok, d'accord. Donc, tu touches, tu touches les produits, tu aimes bien toucher les produits ?

Quand je vois quelque chose qui me plait bien, je touche la matière pour voir si heu si j'aime bien le toucher déjà puisque ça va être au contact de ma peau donc il faut pas que ça me gratte. Parce qu'un pull en angora quand tu mets c'est une horreur ça te gratte.

Oui ...

Donc ça c'est, c'est même pas … J'aime pas. Même quand je touche hein quand je touche un pull vraiment heu tu sais très synthétique, ça me gratte dans la main.

Ah oui, donc, là, tu sais que …

Donc, là, tout de suite, je sais que je ne vais même pas l'essayer, je vais laisser heu le pull là où il est et je ne vais pas l'essayer.

Ok.

Voilà.

D'accord. Donc, la dimension tactile, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Oui.

Vraiment. Donc, si par exemple, dans un magasin, on t'interdisait de toucher les vêtements, là, ça te déplairait ?

Ah oui, là, je sors.

Ok.

Parce que si tu ne peux pas toucher, tu ne peux pas essayer.

Oui.

Et imagine que t'achètes un truc et c'est hyper rêche sur ta peau et qu'après tu as des plaques rouges.

Oui …

Parce que ça te démange ou parce que juste le frottement, ça t'irrite la peau, ça ne va pas.

Non. Donc, besoin de toucher, alors.

Tactile et odeur.

Voilà. Alors, maintenant qu'est-ce que tu goutes quand tu fais du shopping ?

Qu'est-ce que je goute ? Je goute quoi ?

Ben je sais pas. Rien ?

Ben je goute rien ?

Rien ? Je ne sais pas moi, par exemple …

Ah comme au Colruyt où tu as des petits trucs de dégustation ?

Par exemple …

Ah non ça je ne goute jamais, ça.

Non ?

Non. Non parce que je me dis qu'il y a les gens, ils ont mis toutes leurs mains dessus. Ils ont mis leurs mains et je ne sais pas où ont été leurs mains, tu sais, c'est comme l'histoire des cacahuètes dans les bars.

Oui, ok.

Oui voilà, ouuuh non, je suis trop neureuse, ça oui.

Donc, tu … tu ne goutes rien ?

Ah non. Sauf si c'est emballé à la rigueur.

Si c'est emballé, oui ?

Ben non même pas parce que si c'est emballé, à la rigueur, si c'est en dégustation je le prends et je le donne à mon mari donc moi je ne goute pas.

Ok, d'accord. Donc, tu ne goutes pas ?

Non.

Donc moi par exemple, là, en ce qui me concerne pour donner une idée. Moi, ce que je goute quand je fais du shopping, c'est que, par exemple, quand je vais au Grands Prés, je prends toujours un jus là.

Un smoothie ?

Oui, voilà.

Mais moi j'ai des problèmes de sucres donc je ne peux pas manger ce que je veux quand je veux.

Ok, d'accord.

Déjà. Donc, avant oui, je veux dire avant qu'on trouve tous mes soucis de santé, oui je prenais une glace … Tu vois.

Oui, voilà.

Mais maintenant, je sais que je ne peux pas parce que sinon je sais que je vais faire une crise donc j'ai, j'ai tellement l'habitude de ne rien manger que heu je ne prends rien. Maintenant, si j'ai vraiment vraiment envie d'un truc, ce que je fais, c'est que je me prends un café latte.

Ok.

Tu vois quand je vais à Mons, par exemple, je vais heu … Au pain quotidien.

Ok.

Et je prends un café latte. Ça, je sais que je peux, je sais que je ne risque rien et ça me fait du bien. Et puis c'est réconfortant.

Et donc, c'est ça par exemple, le fait que tu puisses boire un café etc. c'est important dans ton expérience de shopping ? Ça participe à ton expérience ?

Oui, c'est c'est sympa parce que c'est heu … ça rentre dans l'idée de la détente.

Ok, oui, c'est ça.

Voilà, tu te balades avec un truc bien … Maintenant il fait froid, tu te balades avec un truc avec un café bien chaud, ça te fait du bien, ça te réconforte encore plus dans l'idée de je vais passer un bon moment.

Ok. Donc c'est vraiment la détente, etc. ?

La détente.

Ok, d'accord.

Partie 2 : Questions avec supports

Alors, maintenant, on va passer à la deuxième partie de notre entretien. Donc, là, je vais te montrer des photos et je vais te poser des questions par rapport aux photos.

D'accord.

Donc, ici, on a donc un shampoing. Donc, j'ai fait exprès de dissimuler la marque pour pas que ça influence et donc, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport au shampoing ? Comment tu me décris le shampoing ? Tu dois me dire tout ce qui te passe par la tête.

Moi je sens des … J'ai l'impression que … tu vas mettre ça, tu vas sentir bon les fruits ou la fraise ou tu vois un truc heu …

Ok.

Ça va sentir bon quand tu vas laver.

Ok, d'accord. Est-ce que tu vois d'autres choses que tu pourrais me dire pour décrire ce shampoing ?

La couleur est très sympa. Ça donne envie, franchement ça donne envie.

Ça donne envie ?

Oui, c'est un peu tu sais comme les trucs où tu regardes et tu te dis « hmm je croquerais bien dedans ». Tu vois, c'est vraiment ça, ça donne vraiment envie. C'est gourmand.

C'est gourmand ?

Oui.

Ok. Alors qu'est - ce qu'il évoque pour toi, ce shampoing-là ? A quoi est ce qu'il te fait penser ?

À la douceur.

À la douceur ?

Oui.

Pourquoi ?

Je ne sais pas, c'est une heu il donne une impression de douceur et que tes cheveux vont être tout doux, tout brillants et vraiment tu sais, ils vont sentir bon les fruits. C'est cette couleur heu … vraiment flashy qui te dit heu prends-le ça va sentir super bon les fruits. Tu sais comme le bain douche Yves Rocher.

Oui …

Tu le mets ben ça sent bon les fruits partout. Et bien, ça me fait vraiment penser à ça.

Donc, c'est vraiment la couleur qui te fait dire que …

Oui. La couleur, elle me plait bien.

Ok, d'accord. Donc, justement, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à la couleur du shampoing ?

C'est chaleureux. C'est oui franchement, c'est chaleureux, c'est gourmant, c'est … Ça donne envie de se laver les cheveux en fait. Mais c'est vrai ! Moi je vois ça ça me donne envie de me laver les cheveux.

Et tu … c'est quoi comme couleur pour toi ?

Moi c'est couleur heu … fruits rouges, tu vois ?

Couleur fruits rouges, ok.

Oui.

D'accord.

Comme la confiture que tu manges au matin tu vois ? Tu ne peux pas piquer dans le pot mais tu piques quand même dans le pot. Ben ça fait penser à ça.

D'accord, ok.

C’est vraiment de la gourmandise. Vraiment vraiment.

Donc, une couleur gourmande pour toi ?

Oui, vraiment.

Alors, par rapport à son odeur ? Comment est-ce que tu me la décrirais ?

Ah moi je te dis, ça me fait vraiment penser à du bain douche de chez Yves Rocher où tu l’ouvres et ça sent le fruit rouge très très très fort. Ça me fait vraiment penser à ça.

Donc, pour toi, ce shampoing, va sentir le fruit rouge ?

Oui, le fruit rouge ou les … les … les fruits des bois tu vois quelque chose de bien chaud.

Ok, d’accord. C’est quoi qui te fait dire ça ? La couleur de nouveau ?

La couleur vraiment la couleur, ça m’attire vraiment, vraiment, vraiment.

Ok, d’accord. Alors qu’est-ce que tu peux me dire maintenant sur le gout de ce shampoing ?

Le gout … Ben je reste sur mes fruits rouges mais heu j’ai j’ai l’impression fraise.

Fraise ?

Oui, fraise.

Donc pour toi …

C’est la couleur qui me donne l’impression qui me fait penser à un jus de fraise.

Donc, ce shampoing pour toi, il a un gout de fraise alors ?

Ouais, peut être bien.

De par la couleur ?

De par la couleur.

Alors, à ton avis, c’est quoi la texture de ce shampoing ?

Tout doux.

Tout doux ?

Oui. Quand tu le mets, tu sais, tu as l’impression de faire comme un bain crème là. C’est tout doux.

Oui.

Oui, moi ça me fait penser à ça.

Et qu'est ce qui te fait dire que c'est tout doux ?

Ben je sais pas, c'est ce petit pot tout transparent qui n'a rien à cacher. Tu sais, ce n'est pas comme les Pantene où tu as tout qui est blanc et tu vois pas le produit en fait. Tandis que là, tu vois le produit, donc tu te dis heu c'est transparent mais c'est rouge à la fois, c'est c'est ça doit être tout doux.

Ok, d'accord. Donc, tout doux.

Tout ça pour un shampoing.

Oui. Alors, on va faire on va procéder de la même manière mais donc ici c'est avec la photo de la nectarine donc heu deux nectarines. Donc, de nouveau, comment est-ce que tu me décrirais cette nectarine ?

Bien mûre.

Bien mûre ?

Prête à être croquée en plein été sur une … un banc là tu vois. Donc, bien en chaleur et tout, tu as bien chaud.

Est-ce que tu vois d'autres choses pour me décrire la nectarine ?

Le sucré.

Sucré ?

Le sucré de la nectarine et … et voilà. Et le rafraîchissement du jus. Tu sais, quand tu croques et que c'est bien juteux.

Oui, ok. Qu'est-ce que cette nectarine, elle évoque pour toi ?

L'été.

L'été ?

L'été, la douceur et … le rafraichissement d'une journée d'été tu sais bien chaude.

Et pourquoi est-ce qu'elle évoque tout ça ?

Parce qu'une nectarine ça rafraichit toujours. Tu le sais, c'est d'office. Depuis toute petite, tu sais qu'il y a des fruits qui vont te rafraichir. Donc, d'office, c'est instinctif. Tu sais que si tu manges ça, ça va te rafraichir.

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à la couleur de la nectarine ?

De la chaleur par rapport au rouge. Et du soleil par rapport au jaune.

Ok, d'accord.

D'où l'été, en fait.

Oui, c'est ça. Ok, d'accord. Donc, ça, c'est par rapport à sa couleur.

Oui.

Par rapport à son odeur, maintenant. Pour toi, cette nectarine-là, quelle odeur est-ce qu'elle a ?

Une odeur d'une bonne nectarine, bien mûre que tu dis, tu sais, quand tu rentres dans la cuisine, tu sens les fruits qui sont mûrs et tu dis ah ben tiens, j'en mangerais bien une. Ben ça, ça fait penser à ça.

Et comment tu décris l'odeur ?

Ben comme une odeur de nectarine.

C'est-à-dire ?

Sucré.

Sucré ?

Oui.

Ok, d'accord. Donc, elle a une odeur sucrée cette nectarine.

Oui.

Son gout maintenant ?

Son gout heu bien juteuse. Parce que des fois, tu as des nectarines qui sont, tu sais, pâteuses mais non, elle, elle est bien juteuse. Elle est bien coupée tu vois elle est bien nette, elle est bien juteuse.

Ok et le gout, alors, comment tu le décris ?

Il est bien bien rafraichissant.

Rafraichissant ?

Oui.

Quoi d'autre ?

Heu … rafraichissant, sucré, tu te dis que tu en as mangé mais que tu en mangerais bien une deuxième.

Donc, tout ça … qu'est-ce qui te fait dire tout ça en fait ?

Ben en fait c'est la nectarine qui est coupée qui donne plus envie que les nectarines qui sont heu fermées.

Ok.

Parce que tu vois l'intérieur, donc, tu te dis « ah ouais finalement, j'en mangerais bien une ».

Ok et donc, c'est vraiment la couleur plus qui te fait dire ça ?

La couleur de l'intérieur, oui.

C'est vraiment ici le jaune qui te fait dire tout ça ?

Oui. C'est le jaune à l'intérieur de la nectarine coupée me fait dire que elles sont bonnes à manger.

Sucrée ?

Sucrée, rafraichissante, tout ça.

Ok. Alors, à ton avis, c'est quoi la texture de cette nectarine ?

Heu c'est pas aussi heu … Je vais pas dire moelleux parce que moelleux c'est plus une pêche. Je dirais plutôt ferme.

Ferme ?

Ferme mais … mais mûre tu vois. Pas ferme genre heu ben ouais t'es pas mûre. Ferme mais mûre.

Ok.

Tu vois, parce que ici, ça tient bien au noyau.

Oui…

C'est bête hein.

Oui oui ben oui je comprends. Et donc, si tu touches cette nectarine, tu vas avoir quoi comme sensation au niveau du toucher ?

De la de la douceur mais pas de la douceur comme … comme heu … comme ça, comme un pull. C'est de la douceur heu pas comme une pomme, parce que qu'une pomme, tu as déjà remarqué, c'est doux mais tu as des pommes qui sont un peu collantes. Tandis que ça, non, c'est … lisse.

Ok, c'est lisse.

Doux et lisse.

Doux et lisse. Ok, donc ça, c'est la texture. Alors, dernier élément, donc de nouveau, on va faire la même chose mais donc avec le pull qui est là.

Oui, c'est comme le mieux.

Oui. Donc, comment tu peux me le décrire ?

Tout doux. Tout chaud.

Tout doux, tout chaud ?

Tout doux, tout chaud. Féminin parce qu'il y a un petit décolleté et j'aime bien la couleur parce que c'est ma couleur préférée.

Ah ben voilà. Donc ça c'est tout ce que tu peux me dire pour décrire ? Il n'y a rien d'autre qui te vient en tête par rapport à ce pull ?

Ben je me dis que quand même les … les petites peluches, tu te dis que quand tu vas le laver, tu vas avoir des bouloches partout. Donc, ça ça va être une saleté et ça va mettre des bouloches partout sur tes autres vêtements que tu vas laver. Tu vas retrouver des bouloches de pull mauve sur le pull blanc. Donc, voilà.

Ok, c'est c'est ça qui te vient en tête ?

Ouais. Tout doux mais, dans un sens quand tu regardes de plus près, tu te dis « Hmm, je vais le laver et il va filer celui-là ».

Ok, d'accord. Alors, qu'est - ce qu'il évoque pour toi ce pull ? A quoi-ce qu'il te fait penser ?

À une soirée devant une cheminée quand il fait bien froid, tu sais, les trucs bien … Tu sais comme quand tu mets ton plaid.

Oui oui oui ok.

Il fait froid, tu fais un feu de cheminée, le temps que ça réchauffe la pièce, tu mets un beau plaid ou tu bois un chocolat chaud, ben ça fait penser à ça … un truc cocooning.

Plus le chaleur …

Oui.

Ok. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à sa couleur ?

Ben c'est ma couleur préférée.

Oui…

Le mauve comme ça, moi, le mauve, j'adore donc heu c'est un truc qui m'attire bien le mauve.

Ok, d'accord. Rien d'autre par rapport à ces couleurs ?

Non, j'aurais pris un mauve un petit peu plus clair peut être, allez.

Ok. Et par rapport à sa texture maintenant ?

La douceur. Mais peut-être que, au fond quand tu regardes, moi c'est ça qui me gêne, les petites filoches ici. Parce que je me dis que peut-être qu'au fond quand tu le mets, ça va peut-être finir par gratter.

Ok. Donc pour toi il est pas si doux que ça, ce pull alors ?

Il est doux mais avec ma chance, mon bol, je vais le mettre, je vais me gratter de partout.

Ok, d'accord. D'accord, voilà. Ben voilà. On arrive à la fin de notre entretien, merci pour ta collaboration.

RÉPONDANT 6

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Femme, Claudine Bourgeois, 0475/ 91 12 76, 65-75 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre?

Partie 1: Questions sans support

Bon d'abord, qu'est-ce que tu peux me dire, qu'est-ce que ça évoque le mot shopping ?

Ah ben, le mot shopping, pour moi, ça évoque un petit peu la détente, quand j'en ai un peu marre du quotidien, ben je me dis que si je fais du shopping, ça me détend vraiment.

Ok donc c'est plus pour le plaisir …

Pour le plaisir oui oui … oui c'est ça, c'est pour le plaisir, balader un peu heu voir un peu même si je n'ai rien à acheter, j'aime bien de faire les boutiques et de … de regarder les choses, les nouvelles choses qui se font et tout j'aime bien.

Donc c'est plus du divertissement pour toi ?

Du divertissement, oui.

Ok sortir du quotidien. D'accord, alors, puisque tu as l'air de bien aimer le shopping, est-ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping ?

Ah … ma dernière séance de shopping c'était aux Grands Prés. Heu bien sûr je suis allée avec Francis, avec mon mari mais justement, heu, je n'aime pas tellement parce que il me suit partout et puis il attend pour voir ce que je choisis et tout ça et il me dit va essayer et voilà et ça m'énerve un peu. Comme ici, j'ai … quand tu … quand tu me demandes ça … heu j'ai devant moi l'impression de le voir au bout du magasin quand je suis en train de regarder dans les rayons et il est vraiment au bout à la sortie et il est avec les bras croisés, il regarde à droite, à gauche, il a l'air de s'embêter du cent à l'heure.

Oui…

Alors heu bon alors j'ai tendance à ce moment-là à faire des mauvais achats …

Ouais ou alors rien acheter …

Ou ne rien acheter parce que j'essaie et il me dit oui ça te va et tout ça mais je crois qu'il me dit ça te va pour heu…

Oui pour vite partir…

Voilà pour vite partir et en plus de ça, c'était après une séance cinéma donc je crois qu'il en avait un petit peu … qu'il était déjà un petit fatigué de sa séance cinéma et ... et bon il a vraiment fait le shopping pour me faire plaisir mais tu sais « à la sauvette » quoi, on fait le tour, on va dans les rayons avec lui … et comme je te dis il se poste à la fin … comment … au début du magasin avec les bras croisés en s'embêtant quoi.

Mmh dans lui il n'a pas la même vision du shopping que toi …

Absolument pas, lui quand on va acheter quelque chose, on doit aller directement, qu'est- ce qu'on a besoin ici ? Mais parfois on a besoin de rien ici.

Ouais … on se promène…

Voilà, alors heu … c'est assez … assez compliqué quoi avec lui donc j'aime toujours mieux aller par exemple avec heu ma … ma fille ou ma belle-fille ou ma petite fille.

Oui…

Alors là, on y va et en plus de ça, on se laisse tranquille l'une l'autre, on ne va pas nécessairement voir tous les mêmes magasins mais on se donne rdv et puis voilà on fait ça, on va boire un petit jus de fruits après voilà …

Alors, lors de cette dernière séance de shopping aux Grands Prés, qu'est-ce que tu as acheté ?

Hm, j'ai acheté heu deux pantalons heu comment vais-je dire heu … deux pantalons de détente comme j'appelle ça, quand je rentre quand c'est terminé que je sais que je ne vais plus sortir le soir, j'aime bien de me mettre en détente mais quand même pas d'une façon moche quoi hein j'aime bien quand même d'être assez convenable donc je me suis acheté des pantalons un petit peu léger comme ça ...

Mmh …

Donc j'en ai acheté 2 chez … mais le deuxième que j'ai acheté j'ai été un peu trop vite justement toujours pour la même chose et alors je l'ai pris un peu taille basse et …

Il ne va pas de trop ?

Il ne va pas de trop.

Mais bon j'ose pas lui dire parce bon … c'est comme ça. Et alors j'ai aussi acheté avec ça … un … comment vais-je dire un sweat et ça le sweat ça va, ça va bien. Alors heu quand je suis rentrée du shopping, enfin, tu diras que c'est pas encore le moment de parler de ça

Non mais parle du… oui oui dis ce que tu veux

Quand je suis rentrée du shopping, j'ai regardé s'il était heu comment vais-je dire, made in China.

Han ouais…

Alors heu, à ce moment-là heu, c'est tout de suite à la lessive .

Ah …

Alors tout de suite, il se demandait, tiens tu ne mets pas ton pantalon ? Comment ça se fait que tu ne le mets pas ? Tu as acheté ça et maintenant tu ne le mets pas. Non ! Il est à la lessive, ce sera pour demain, voilà !

Et c'était dans quel magasin que tu as acheté ça ?

Heu … Miss Etam.

Ah Miss Etam ok.

Oui.

Tu vas souvent dans ce magasin-là ?

Oui, j'aime bien heu … parce que j'oublie de te dire aussi que j'ai acheté aussi des petites culottes parce que j'ai trouvé vraiment les petites culottes qui me conviennent et … comment vais-je dire heu je les achète et puis je voulais en acheter deux et puis j'avais la troisième gratuit alors c'était super.

Ah…

Alors quand … quand je l'ai prévenu, il dit ça y est t'as fait tes achats ? oui ? t'as acheté tes culottes ? oui ! et alors … « oh c'est super » qu'il me dit, que t'en as eu une gratis, t'en as pas pris 6 ? ben non j'en ai pris tr … heu … trois puisque c'était deux et on avait la 3ème gratuite, mais tu aurais pu en prendre 6 hein !

Ah ben…

Voilà.

Est-ce que tu avais prévu d'acheter ça en te rendant aux Grands Prés ou en te rendant heu…

Les petites culottes oui ! Oui parce que j'en avais besoin …

Donc t'allais aux Grands Près pour acheter ça ?

Voilà je me suis dit … mais je n'étais pas certaine que j'allais trouver aux Grands Prés parce qu'en fait le magasin Etam c'est … c'est nouveau hein …

Ah ouais ouais …

… Aux Grands Prés il n'existait pas et j'ai été vraiment agréablement surprise.

C'est bien ça…

Oh il est bien et en plus de ça, je suis rentrée si tu veux, la première rentrée que je suis rentrée, qui heu qui est tout nouveau, Miss Etam était là.

Ah juste là …

Heu oui alors heu bon ben c'est tout j'ai fait mon achat. Alors heu petite anecdote à ça heu à l'achat en question heu, nous allons dans d'autres magasins, nous rentrons et sortir sans rien prendre nécessairement et puis après je vais chez Planet Parfum.

Et là je devais faire un achat donc je fais l'achat et lui me suit comme … comme d'habitude et alors en sortant heu comment vais-je dire heu ça sonne.

Ah…

Bon, évidemment on est obligé de rentrer, heu la vendeuse elle dit écoutez non il n'y a pas de problème c'est certainement quelque chose que vous avez dans vos achats heu que vous avez acheté avant alors elle dit repasser pour voir ? Alors on a retiré ce qu'on avait eu à Planet et on est repassé avec ce que … heu … ce qu'on avait acheté à Etam et alors à ce moment-là ça a sonné de nouveau, elle dit ben écoutez… vous avez qu'une chose à faire, c'est retourner là-bas, donc il était très heureux mon cher mari parce que on a dû refaire le trajet…

Ah ouais …

… pour retourner là-bas au fond et alors heu elle dit han oui comment ça se fait mais c'est … il suffit d'une petite chose, elle l'a passé près de la caisse là tu sais … moi je croyais que c'était vraiment le gros …

Un gros antivol ?

… mais je ne crois pas parce qu'elle n'a rien enlevé, elle a juste passé sur un …

Ouais, le démagnétiser sûrement…

Voilà c'est ça …

Donc chez Miss Etam, tu avais juste prévu d'acheter des culottes et pour finir tu as quand même acheté des pantalons ?

Voilà …

Qu'est - ce qui t'a décidé à acheter ça pour finir ?

Beh parce que j'ai trouvé qu'il y avait un assez beau choix, il y en avait pas mal, il y avait 3 – 4 heu comment vais-je dire 3-4 heu sorte qui me plaisaient bien et voilà quoi.

D'accord … Alors est- ce que tu peux me dire, donc tu me disais que tu aimais bien ce magasin-là, Miss Etam, qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait dans ce magasin ? Donc pense vraiment à tout…

Oui ben tu sais, c'est beaucoup … Etam c'est surtout pour les sous-vêtements et tout ça hein ou alors pyjama et tout ça … mais pfff non j'ai rien vraiment qui me déplait heu parfois ce que je trouve c'est que les tailles ne donne pas vraiment …

Elles ne correspondent pas aux tailles…

Voilà … il faut prendre une grande taille par rapport à ce que c'est, je crois que, ils habillent beaucoup les personnes pas trop, pas trop fortes quoi …

Ouais … ouais c'est plus pour les plus jeunes peut être …

Oui oui, ben oui je pense, alors bon, étant donné mon âge.

Oui mais si tu sais que tu dois prendre une taille au-dessus…

Ben oui c'est ça ! C'est ça, bon ben voilà sinon …

C'est ce qu'il te déplait, ce qu'il te plait alors ?

Ben je te dis ce qui me plait, je te dis que j'ai du choix dans les choses. Pfff…

Prends vraiment le temps de réfléchir à …

Oui ben…

Au magasin en lui-même et qu'est - ce qui te plait dans ce magasin-là ?

Oui, non, c'est bien … c'est bien disposé ça me plait. Ici, où je suis allée, j'ai trouvé que les vendeuses étaient même mieux qu'à Ville 2. Mais je crois que en fait c'est, c'est justement le fait que c'est un nouveau magasin et qu'elles font leur possible et en plus, c'était des petites jeunes et tout, elles essayaient vraiment de faire leur possible et de regarder avec moi ce qu'il y avait , ce qui, ce qui allait, ce qui n'allait pas …

Elles étaient agréables …

Elles me conseillaient, elle me dit oui vous prenez des, du blanc mais il y a aussi couleur chair, il y a aussi noir et tout ça quoi.

D'accord.

Voilà …

Et quand tu me dis que tu aimes bien parce que c'est bien disposé, qu'est-ce que tu veux dire par là ?

Ben c'est-à-dire que c'est un petit peu par heu par couleur, heu par exemple tous les bleus étaient d'un côté, pour les pantalons et … et c'est ça que je trouve qui est bien heu car on a parfois un peu difficile comme je te disais avec les tailles parce les tailles ne sont pas toujours bien indiquées.

Oui…

Et parfois d'un à l'autre heu ça peut changer. Comme ici, j'ai pris deux mêmes tailles et je t'assure, il y en a un qui me va bien et l'autre me va beaucoup moins bien.

Oui, ça dépend des modèles…

Voilà …

Ok, d'accord.

Et moi pour aller plus vite j'en ai essayé un mais j'ai pas essayé l'autre. Voilà… mais je ne l'ai pas vu bien sûr que ce n'était pas terrible.

Alors, donc là, tu me parlais de culottes, de pantalon, donc c'est tout ce qui est vestimentaire un peu plus. Si maintenant, on parle et on passe à l'alimentaire ? Où est- ce que tu te rends la plupart du temps pour faire tes courses alimentaires ?

Chez Delhaize.

Chez Delhaize ?

Oui. Parfois chez Colruyt mais pfff j'aime beaucoup moins, j'aime bien les variétés de chez Delhaize et tout, j'aime bien c'est plus … allez… c'est la qualité quoi, tandis que chez Colruyt c'est plus les … les gros heu allez …

Les gros conditionnements …

Voilà les conditionnements c'est ça que je voulais trouver.

Donc tu préfères aller chez Delhaize, est- ce que tu peux m'expliquer donc explique-moi comment ça se passer quand tu fais tes courses chez Delhaize ?

Quand je fais mes courses chez Delhaize, d'abord j'ai une petite liste de ce qu'il me faut mais évidemment je la déborde toujours hein. Quand je vois heu quelque chose, heu par exemple dans les fruits quelque chose qui est assez nouveau je ne sais pas, par exemple, maintenant ça va être bientôt la saison des clémentines, ben si je vois des clémentines qui commencent à être là, les premières clémentines, ben je les prendrai pour voir un petit peu, j'en prendrai une ou deux pour goûter comment elles sont.

Donc tu n'achètes pas que ce qu'il y a sur ta liste ?

Non non, sûrement pas, sûrement pas.

Donc ce qui te pousse à acheter autre chose, c'est les nouveautés ?

Sûrement pas, parce que je vais te dire c'est que bien souvent, quand je vais parfois ça arrive entre deux, que je ne fais pas mes courses de la semaine et que je vais une fois de plus, et ben ce qu'il se passe c'est que je me dis oh j'ai pas besoin de caddie c'est pas la peine , je vais prendre juste un petit, une petit panier et alors bon ben c'est tout le panier déborde quoi donc alors je suis vue et puis voilà quoi, c'est bien la preuve que quand je suis dans le magasin , je me laisse tenter par beaucoup de choses.

Et qu'est - ce qui fait que tu te laisses tenter ? Donc tu me dis la nouveauté, par exemple, si tu vois des nouvelles clémentines mais il y a autres choses qui fait que tu …

Ben par exemple, dans les … dans les produits frais heu je vais voir aussi quelque chose qui, comme maintenant ici, ils ont fait, heu comment vais-je dire, heu des petits fromages et c'est fouetté et ils mettent « nouveau », oh alors je vais inspecter nouveau ! Je vais voir et tiens j'essayerai bien et puis voilà quoi.

D'accord donc c'est la nouveauté … Donc vas-y, poursuis, comment ça se passe quand tu fais tes courses chez Delhaize ? Donc tu as ta petite liste …

J'ai ma petite liste, je heu, je me balade, je regrette toujours un peu, parce que ça heu c'est l'avis de tout le monde, c'est que je dis toujours que je vais aller chercher autre chose que les fruits parce que on a tendance après à avoir des choses lourdes et qu'on doit mettre dans le caddie et c'est toujours difficile mais pour finir je me laisse toujours attraper je prends toujours mes fruits

et mes légumes et après je m'en vais seulement ailleurs où il faut quoi. Et alors parfois ça déborde aussi quand j'ai des boissons à prendre ou je ne sais quoi des boissons pour les enfants ou quoi et puis les bouteilles, elles sont là au-dessus de mon caddie, je suis un petite peu, je suis un petit peu débordée. Alors, la deuxième chose que je suis aussi débordée c'est que je fais les courses de mon frère. Alors là, j'essaye de classer dans mon caddie, de faire deux affaires différentes mais ça m'arrive régulièrement qu'il y a des affaires qui sont pour mon frère et que je mets chez moi et le contraire quoi … enfin ce n'est pas très grave m'enfin c'est parfois embêtant … Voilà.

Et donc, tu me disais, que toi pour toi shopping c'était plus le divertissement, le plaisir … Quand tu fais tes courses chez Delhaize tu vois aussi ça comme un divertissement et comme du plaisir ?

Non absolument pas, non je vais dire qu'à la limite c'est une corvée …

Ouais tu n'aimes pas …

Non je n'aime pas mais je m'arrange quand même toujours en ce sens comme je te dis j'ai la liste. Comme ici dans ma cuisine j'ai toujours un carnet et quand je vois que, par exemple, je prends la dernière boite de quelque chose, automatiquement, je l'inscris. Donc quand ça, ça va bien, je m'en vais heu, comment vais-je dire, avec ma liste et ça se passe bien quoi. Quand je ne l'oublie pas quoi parce que ça arrive que j'oublie.

Oui donc tu arrives, tu commences, tu suis l'ordre des rayons même si c'est pas vraiment adéquats …

Oui …

Et tu achètes quand tu vois des nouveautés même si ce n'est pas sur la liste …

Oui.

D'accord.

Alors en dernier lieu, j'achète souvent heu, une heu, un magazine. Mais ça, je vais un petit peu inspecter, à la limite quand j'ai le temps, ça m'arrive aussi de trainer un peu, parce que je me dis tiens, je vois un article qui est intéressant mais pas nécessairement pour acheter le magazine en question et je me mets à le lire quoi… Voilà.

D'accord.

Et ce que je dois te dire aussi, c'est qu'en faisant mes courses, je ne me suis pas encore habituée au nouveau système de scanner.

Ah oui, tu n'as pas encore essayé ?

J'ai déjà essayé 2 fois mais heu comment vais-je dire heu…

Ça n'a pas bien fonctionné ?

Ça a fonctionné si tu veux parce que je n'avais pas beaucoup mais … je panique si je prends beaucoup de choses quoi. Je me dis oh j'ai oublié de scanner et puis voilà et il faut passer sa carte et tout ça, ça me parait un petit peu difficile.

Ben ça prend, à mon avis plus de temps les premières fois mais après c'est le tout de s'habituer quoi …

Ben oui, voilà …

Alors, est - ce que tu peux me dire comment est-ce que tu choisis tes produits ?

Comment est-ce que je choisis mes produits … ben c-à-d que je choisis mes produits heu d'après ce que j'aime et non seulement ça heu…, les dates de péremption, ça je fais très très attention !

D'accord donc en fonction des dates.

Oui.

Donc, si tu as le choix, si tu veux acheter du lait, tu as plusieurs marques de lait … comment tu vas faire ton choix ? Choisir ce lait- là et pas un autre ?

Ben pas nécessairement parce que ce n'est sûrement pas parce que c'est le moins cher ou alors ce qui est démarqué, j'exclus directement et ce que je ne me fais pas non plus, c'est au bio, les articles bio ça ne m'intéresse pas, je ne sais pas, je trouve que bon d'abord, premièrement ils sont … c'est plus cher, plus onéreux et pfff je n'en vois pas l'utilité pour le moment enfin je suis peut-être à côté de la plaque mais enfin c'est comme ça …

D'accord. Donc, alors ici tu me dis que pour tes courses alimentaires, tu te rends principalement chez Delhaize. Donc tu m'as dit que tu te rendais parfois chez Colruyt … Est - ce qu'il y a un autre magasin où tu te rends parfois pour tes courses alimentaires ?

Non, pfff au petit Carrefour, ça m'arrive mais vraiment heu, pour quelque chose que je n'ai pas trouvé, par exemple, chez Delhaize ou quoi, comme par exemple, je prends un fromage blanc, c'est le « Cottage », il ne le fait plus chez Delhaize donc parfois ça m'arrive d'aller en acheter au Carrefour.

Oui d'accord. Donc seulement vraiment pour des produits si on en trouve pas ailleurs ?

Oui voilà.

Pour Delhaize, maintenant, est- ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait dans ce magasin ? Tu m'as déjà dit la qualité … Est - ce que tu vois d'autres éléments du magasin en général ?

C'est à dire que le magasin, je reproche au magasin, qu'il ne s'approvisionne pas suffisamment en début de semaine. Quand on va le mardi ou le mercredi, il manque toujours quelque chose de frais ou quoi, il faudrait pour bien faire toujours faire ses courses à la fin de la semaine.

Ça c'est ce qui te déplait …

Oui mais sinon ça va et puis le changement beaucoup des caissières et tout. Avant on avait toujours les mêmes caissières et maintenant ça change toujours, on est un petit peu désorienté quoi….

Ouais d'accord. Alors pour ce qui te plait mis à part la qualité des produits ? Qu'est-ce que tu pourrais dire d'autre ?

La présentation du magasin, le magasin par lui-même qui est … quand tu rentres tu es vraiment pris par les étals qui sont belles quoi, bien sûr toujours en fin de semaine hein.

Oui…

Mais sinon, non.

Donc tu aimes bien parce que le magasin est beau ?

Oui, je fais beaucoup attention à la présentation et tout ça quoi, j'aime bien quand je vois devant moi que c'est bien.

D'accord. Alors, si maintenant, on passe à Colruyt, vu que tu y vas quand même pour certains produits. De nouveau est - ce que tu peux me dire qu'est-ce qui te plait et ce qui te déplait dans ce magasin-là ?

Ben ce sont toujours des gros conditionnements, il parait qu'on peut enlever des pastiques quand on ne veut qu'une sorte mais moi ça me déplait quoi parce que tu as envie de 2 bouteilles de lait, tu n'as pas envie d'en avoir 10 ou 12.

Ouais c'est ça …

Alors ça, ça me déplait souverainement. En plus heu c'est pas beau quoi …

C'est pas beau le magasin ? Cela tu n'aimes pas ?

Non non, je n'aime pas, m'enfin bon …

Et qu'est- ce qui te fait dire que c'est pas beau ?

Ben je sais pas tu sais, c'est tout des étals et tout, et tout est en hauteur et tout, ils ne regardent pas à ranger ça correctement et les … comment vais-je dire … les promotions ne sont pas toujours suffisamment bien indiquées.

D'accord. Donc, ça c'est pour ce qu'il te déplait … Qu'est - ce qu'il te plait chez Colruyt ?

Ben bien sûr, c'est moins cher hein ça c'est sûr mais pffff… je ne m'arrête pas vraiment à ça, très fort quoi.

Tu ne vois rien d'autres qui te plait à par le prix ? Et qu'est- ce qui fait que tu vas dans ce magasin-là alors ?

Hé ben tu vois, quand c'est des choses en promotion, par exemple des boissons et tout ça mais je ne prendrais jamais des légumes et des fruits, je n'aime pas de prendre dans ce magasin-là quoi.

Oui d'accord, donc la qualité est moins bonne que chez Delhaize pour toi ?

Oui certainement.

D'accord. Alors, donc puisque tu vas principalement chez Delhaize, si tu dois me décrire Delhaize avec quelques caractéristiques, donc 3 – 4 caractéristiques, qu'est-ce que tu dirais ?

Bien achalandé oui … toujours encore une fois que bon … c'est assez oui bien achalandé heu, assez attrayant et … peut être, heu, les manutentionnaires là ceux qui servent, qui donnent qui sont toujours sympathiques et qui te montrent toujours quand tu demandes quelque chose ou quoi … voilà ?

D'accord, alors là tu m'as donné 3 caractéristiques les manutentionnaires qui sont gentils, le magasin est attractif et l'autre c'était que c'était bien achalandé.

Oui c'est ça.

Parmi ces caractéristiques-là donc tu m'en as donné 3, quelles sont celles qui influencent ton choix de magasin ? Qu'est- ce qui fait que tu vas principalement chez Delhaize par rapport à Lidl par exemple ?

Ben parce que c'est bien achalandé et puis c'est la qualité.

C'est ça qui influence ton choix ?

Oui oui oui.

D'accord, parce que tu veux des produits de qualité, c'est ça ton objectif premier?

Voilà ça, mon objectif c'est ça.

Si maintenant, on revient à la première partie de notre entretien, donc on a parlé des achats chez Etam donc, par exemple, des pantalons donc plus au vestimentaire … Est- ce que tu mettrais en avant les mêmes caractéristiques dans le choix de tes magasins ? Donc pour toi est- ce que ce serait aussi la qualité qui ferait que tu irais dans tel ou tel magasin ?

Pff non pas nécessairement la qualité parce que parfois, on a quelque chose qui n'est pas … qui n'est pas de qualité et tu es quand même content. Tu sais, c'est l'aspect, si ça me plait, ben c'est tout. Même si c'est un magasin je vais dire de seconde zone, c'est pas une raison ...

Mais donc quand tu as le choix pour aller acheter des vêtements, qu'est- ce qui fait que tu vas dans tel ou tel magasin ? C'est quoi les caractéristiques qui influencent ton choix ?

Pfff c'est difficile à dire parce que c'est un petit peu selon ce que j'ai besoin et tu sais un coup de cœur comme ça, que ce soit n'importe où quoi, ça n'a pas d'importance.

Et donc, par exemple, dans les Grand Prés il me semble qu'il y a un Hunkemöller aussi, qu'est- ce qui fait que tu vas chez Miss Etam lingerie et pas chez Hunkemöller ?

Je ne sais pas… Plus de … C'est certainement plus cher chez l'autre là. Et alors après, il y a encore Rouge Gorge là ?

Oui, il y a aussi Rouge Gorge…

Oui, non… Rouge Gorge, je trouve que c'est fort, heu, aller, c'est pas pour moi quoi, c'est trop pour les jeunes, fort voyant.

Donc pour les vêtements, tu n'as pas vraiment de critères, il faut juste que tu aies un coup de cœur et que le produit te plaise bien, d'accord. Alors est - ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement ?

Autrement… tu veux dire ?

Ben je sais pas, tu ne penses à rien quand je te dis ça ?

Autrement heu pfff… Heu si, par exemple si quelqu'un de la famille, que ce soit ma fille ou ma belle-fille va me demander pour aller faire du shopping, je vais y aller même si je n'ai besoin de rien heu je vais y aller, je vais me balader un peu comme ça et voilà ça me fera plaisir quoi.

D'accord et est - ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement que dans les magasins ?

Autrement que dans les magasins, tu veux dire par internet et tout ?

Par exemple…

Non absolument pas.

Non ?

Non je n'aime pas.

Tu n'aimes pas ?

Non. Francis il le fait parfois pour moi mais pff enfin, je ne vais pas dire, j'ai toujours peur d'être déçue pour les tailles et tout ça …

Tu as déjà acheté quelque chose sur internet ?

Oui heu …

Tu sais me raconter ta dernière expérience sur un site de commerce ?

Ben c'est chez Madeleine, un magasin de prêt à porter, qui n'est pas mal du tout mais qui pfff heu… je te dis les tailles j'ai peur quoi. J'ai peur de ne pas trouver la bonne taille.

Tu sais m'expliquer un peu comment ça s'est déroulé ? Ton achat chez Madeleine ?

Mon achat ben, Francis s'en est occupé, on a regardé un peu au point de vue taille, mesurer un peu les vêtements que j'avais pour voir, heu, ce qui pourrait aller. Il y en a même un que j'ai dû

renvoyer parce que la taille était beaucoup trop grande et… ben sinon ça s'est bien passé, c'était bien emballé, c'était bien fait, c'était pas mal quand même. Je ne vais pas dire que c'était mal mais pfff… j'aime mieux quand même voir les choses avant.

D'accord, et qu'est - ce que tu as ressenti quand tu as fait cet achat ?

Ben… j'étais un petit peu inquiète pour le recevoir et puis quand je l'ai reçu, j'ai dit ben oui c'est pas mal mais heu ce qu'on voit sur papier ou ce qu'on voit sur internet n'est parfois pas vraiment la même chose, la couleur est parfois un petit peu différente ou quoi.

Et qu'est- ce qui t'a poussé à acheter ce produit- là sur internet alors que tu n'aimes pas trop et que tu ne fais pas trop confiance ?

Ben vu que c'était tellement beau et puis je me dis bon ben je vais essayer mais je ne crois pas que… Ça ne deviendrait pas une habitude.

D'accord. Alors tu te souviens un peu de comment était ce site quand tu as acheté ?

C'est beaucoup Francis qui s'en est occupé heu, il m'appelait, il disait « ça ? », la taille et voilà on met ça, on met ça, je ne m'en suis pas vraiment occupée moi-même …

Donc tu ne te souviens plus trop comment était le site … Est - ce que ça t'arrive parfois d'aller voir, par exemple, des vêtements sur internet sans même acheter mais aller voir les collections, etc. ?

Oui ça m'arrive.

Pas rien que les vêtements hein, tu as un exemple de site sur lequel tu vas parfois voir ?

Heu Amazon là et alors il y a les chaussures aussi… Za…

Zalando ?

Oui, Zalando, les vêtements et tout ça je regarde parfois mais comme ça, simplement par curiosité, rien d'autre.

Et sur ce site, prends celui que tu veux que ce soit Zalando ou Amazon, est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce que te déplait sur ce site-là ?

Bah pfff…, comme je n'achète pas, tu sais, ce n'est pas vraiment que ça me plait ou que ça me déplait mais …

Est-ce que tu vois des éléments, vu tu as déjà visité plusieurs sites, est-ce que tu vois des éléments, chez Amazon ou chez Zalando, que tu te dis, le site est bien… J'aime bien ou j'aime pas ?

Oui… Ça me permet peut-être de voir un peu, de suivre un peu la mode de ce qui se fait exactement et tout donc ça, ça me va quoi. Mais… c'est tout.

Il n'y a rien que tu vois et que te déplairait sur le site ?

Non non.

D'accord. Donc, tu m'as dit que tu ne faisais pas souvent des achats en ligne, tu n'en as fait qu'un seul ?

Oui, 2 fois chez madeleine mais sinon non…

Donc rien que des vêtements alors ?

Oui oui.

Alors quand tu recherches un produit sur internet, à quoi est- ce que tu accordes le plus d'importance ?

Pas le prix, certainement pas le prix. Heu, je ne sais pas, la qualité, je ne sais pas bien dire … J'ai pas vraiment de choses là-dessus …

Tu ne sais pas dire qu'est- ce qui fait que tu choisirais ce produit là ou un autre ?

Pfff non.

Est-ce que tu peux me dire, donc tu as acheté ici des vêtements mais qu'est- ce qui te retient et qu'est-ce qui te pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur Internet ?

Ben… quelque chose que je vois et qui me … un coup de cœur quoi.

Un coup de cœur quoi, ça, ça te fait acheter … Comme pour les vêtements que tu as acheté chez Madeleine par exemple ?

Oui.

Tu vois autre chose qui te pousse à acheter des produits sur internet ?

Non, non, non… Je ne suis pas fort à acheter sur internet, ça ne me branche pas.

D'accord. Ben alors, qu'est- ce qui te retient à acheter des produits sur internet ?

Ben j'ai toujours peur du résultat quoi, de voir vraiment si ça me convient ou quoi. C'est… je ne sais pas dire.

Et pourquoi est- ce que tu as peur du résultat ?

Ben oui parce que si je le reçois, il va falloir le renvoyer, je vais repayer, heu…, disons pour le renvoi et tout ça. Ca, m'embête un peu quoi.

Tu vois autre chose qui te retient à acheter sur internet ?

Pff non. Non, je te dis, moi j'aime mieux toujours voir les choses heu… et aller au magasin et toucher… Voilà quoi.

Ok donc c'est important pour toi de voir en vrai et de pouvoir toucher le produit ?

Voilà, voilà.

D'accord. Alors, si on regarde maintenant de manière générale. Donc, ici on a parlé plus des vêtements, de ce que tu as acheté chez Madeleine… Qu'est- ce que tu aimes et qu'est-ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ?

Heu pfff, qu'est- ce que j'aime et qu'est- ce que je n'aime pas … Ben écoute en général je n'aime pas tellement l'achat en ligne donc heu…

Et pourquoi ?

Encore une fois parce que je ne vois pas les choses et que je ne touche pas les choses et voilà quoi.

D'accord ? Et ce que tu aimes, rien de spécial, c'est juste les coups de cœur alors ?

Oui oui.

Ok donc on a parlé maintenant de l'expérience de shopping en magasin et sur internet. Ce que j'aimerais bien savoir maintenant, c'est quand tu fais du shopping donc puisque t'en fais jamais sur internet, dans les magasins, qu'est- ce que tu regardes ?

Qu'est- ce que je regarde ? Quelle matière et tout ça ?

Qu'est- ce que tu regardes ? Dis-moi toutes les choses que tu regardes ?

Les vêtements ! Oui, rien d'autre. Heu, par exemple, je ne suis pas attirée par les bijouteries et tout ça, ça ne m'intéresse pas. Heu non, c'est surtout, je te dis, les vêtements.

Et quand tu es dans un magasin de vêtements alors, qu'est-ce que tu regardes ?

Ben… Ca dépend ce que j'ai besoin. Heu, je ne sais pas, au changement de saison, j'aime bien de regarder ce qui se fait après et tout ça.

Donc tu regardes les vêtements ?

Oui.

Alors est- ce que pour toi l'aspect visuel, que ce soit des produits ou du magasin, on va faire les deux, est important dans ton expérience de shopping ?

Tu veux dire ce que je vois en fait heu …

Oui, l'aspect visuel du produit, on va commencer par ça.

Ben oui quand même oui.

C'est important pour toi ?

Oui oui parce que j'ai des couleurs bien précises que j'aime bien de voir et que, il y a des choses, je ne sais pas, je ne m'approche même pas parce que… ça ne m'intéresse pas, la couleur ne m'intéresse pas … Non, j'ai une vue comme ça tu sais, je vais directement vers quelque chose, je ne sais pas, qui a l'air de me plaire quoi.

Et l'aspect visuel du magasin, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Boh quand même hein oui parce que disons… tu es plus attirée quand c'est bien installé et qu'il y a de belles couleurs et tout ça, c'est plus intéressant quoi.

Donc c'est important pour toi.

Ben oui.

Alors maintenant, qu'est- ce que tu sens quand tu fais du shopping ? Avec le nez ?

Qu'est - ce que je sens ? Ah…

Tu peux prendre le temps de réfléchir hein.

Ben… il y a des magasins où, par exemple, je sens le … alors là je sors tout de suite ! Quand c'est, comment vais-je dire, des vêtements qui sont fait dans les souks et tout ça là, ça a une odeur heu…

Caractéristique.

Voilà… Ça ne me plait pas. J'aime beaucoup quand il y a une petite odeur heu, de… , un bon parfum, des huiles essentielles ou tout ça, je trouve qu'on est attiré par ça et ça me plait assez bien.

Ça t'aime bien ?

Oui.

Donc pour toi, l'odeur du produit ou bien l'odeur qui est diffusée dans le magasin est importante quand tu fais du shopping ?

C'est important, oui certainement.

Et pourquoi est- ce que tu dis que c'est important pour toi ?

Ben je ne sais pas, je me sens bien quand je suis entourée de bonnes odeurs et de … de choses agréables à sentir. Je te dis quand je sens les histoires des vêtements de souks et tout ça, heu, ça me déplait souverainement. J'achèterais pas à cause de ça parce que même je me dis même si je le lessive, ça sentira encore ou quoi, je n'aime pas quoi.

Donc le fait que ça ne sente pas bon selon toi, ça fait que tu n'achètes pas ?

Non, c'est ça.

Et l'odeur du magasin ? Pas nécessairement des produits ?

Ben pfff ça va un petit peu ensemble hein, parce que s'il y a une odeur tout de suite … allez … ça va ensemble je trouve.

Oui d'accord, donc, de nouveau ça a un impact négatif sur ton expérience de shopping …

Ça influence, oui voilà.

D'accord, donc, ça c'est pour l'odeur. Alors maintenant, qu'est - ce que tu écoutes quand tu fais du shopping ?

Qu'est- ce que j'écoute ? Ah … Bah ça ne me déplait pas quand il y a une petite musique mais il ne faut pas que ce soit trop fort. Quand la musique est trop importante dans le magasin, ça m'énerve quoi.

Ok d'accord, ça t'énerve…

Oui mais… une petite musique ne me déplait pas hein mais il ne faut pas que ça soit trop …puissant.

Il ne faut pas que le volume soit trop élevé ?

Voilà, c'est ça.

D'accord. Donc la musique d'ambiance qu'il y a dans les magasins, c'est important pour l'expérience de shopping ?

Oui c'est important oui.

Et pourquoi ?

Ça donne un petit peu, je sais pas, l'ambiance du magasin par lui-même. Heu j'avais vu le magasin, le nouveau magasin qu'ils ont ouvert aussi heu Desigual là et alors, heu, là j'ai trouvé que là, évidemment ce n'est pas un magasin pour moi c'est un magasin encore pour jeunes, et ils avaient mis une musique vraiment qui allait, qui allait bien pour les jeunes, une petite musique endiablée comme ça, qui n'était pas une musique pour moi, ça allait un petit peu trop fort pour moi mais elle correspondait vraiment au magasin quoi. J'ai trouvé que c'était vraiment … heu … voilà.

Et donc tu trouves ça bien si la musique correspond au magasin ?

Oui oui c'est ça et je crois que généralement les commerçants essaient ça. Ils essayent de mettre heu, de mettre l'ambiance, par exemple, si tu vas dans un magasin de prêt à porter un petit peu bon chic bon genre et un petit peu classique heu, ils vont pas te mettre justement une musique endiablée quoi.

Oui …

Enfin c'est moi, personnellement, je pense ça.

Et donc tu dis que tu aimes bien quand ils mettent une petite musique dans les magasins mais pas à volume trop élevé. Et si c'est un genre de musique que tu n'aimes pas mais que le volume n'est pas élevé ? Ça te plaira aussi ?

Oui, ça, ça ne me déplait pas non plus.

Il faut juste que ça ne soit pas trop fort ?

Voilà.

D'accord. Et si c'est trop fort, ça t'énerve et ça va te faire quitter le magasin ou pas du tout ?

Heu je ferai le tour mais j'aurai vite fait le tour.

Ouais d'accord. Alors, maintenant qu'est-ce que tu touches quand tu fais du shopping ?

Les … tu veux dire les tissus par exemple ?

Oui, par exemple …

Oui… Ben j'aime bien de toucher les tissus pour voir … heu … oui … les tissus des vêtements que éventuellement j'achèterais ou… si ce sont des chaussures aussi j'aime bien de voir un petit peu … allez … de toucher la matière aussi mais à part ça heu… je ne vois pas non.

D'accord et est-ce que toucher les produits c'est important dans une expérience de shopping ?

Ben oui justement, je reviens à mon idée d'internet, heu, c'est pour ça que je n'aime pas d'acheter parce que justement je ne touche pas le produit, je ne l'ai pas en main, je ne vois pas … je ne sens pas la matière et tout ça. J'aime beaucoup de sentir les matières de ce que j'achète.

D'accord, alors, donc, voilà ma question suivante, tu viens d'y répondre, la matière c'est important pour toi ?

Oui voilà.

Ça va définir ton achat ou ton non achat?

Voilà.

Ensuite, qu'est-ce que tu goûtes quand tu fais du shopping ?

Qu'est- ce que je goûte ? Ah ! Par exemple quand je fais le shopping chez Delhaize ?

Par exemple …

Mmh oui parce qu'évidemment quand je vais au pfff … quand je vais faire vraiment le shopping pour acheter des vêtements et tout ça heu … je ne goute rien. Sauf que, disons, allez heu, une petite pause avec un jus de fruits heu ça … ça va bien ça, ça me convient ! Surtout maintenant avec les jus de fruits vraiment heu de qualité comme ils offrent dans les … dans les centres commerciaux c'est … c'est bien quoi.

Et donc, le fait de goûter, c'est important dans une expérience de shopping aussi ?

Oui, oui. Mais par exemple, c'est rare quand même, par exemple quand je fais mes courses de … de choses alimentaires de goûter à tout ce qu'ils présentent parce qu'ils te présentent plein de choses, ils te présentent des zakouskis, ils te présentent des trucs mais pfff… je ne suis pas attirée par ça, pas nécessairement. Et ce n'est pas pour ça que j'achèterai, par exemple, le petit toast qu'ils vont me donner avec heu … quelque chose dessus, que éventuellement qui est un nouveau produit mais ce n'est pas nécessairement … je ne vais pas le goûter là avant de l'acheter quoi. Ça ne va pas influencer mon…

Donc pour ça, quand tu fais tes courses chez Delhaize, les dimensions gustatives, ce n'est pas important pour toi ?

Non, ça ne m'intéresse pas .

Par contre, ton jus de fruits quand tu vas faire tes courses aux Grands Prés, par exemple, là c'est important pour ton expérience de shopping ?

Ben oui, c'est-à-dire que bon … j'aime bien de … d'après le choix que j'ai pris et tout ça … et puis, ça me… allez ça…

Ça te rafraichit ?

Oui voilà, ça me ressource et puis je suis de nouveau repartie pour une série de magasins quoi.

Partie 2: Questions avec supports

D'accord. Alors, donc maintenant on va passer à la deuxième partie de l'entretien. Donc là, on va travailler avec des supports, donc des photos.

Ah bon ?

Je vais te montrer cette première photo … Alors, donc là, c'est la photo d'un shampoing, tu l'auras deviné. J'ai dissimulé la marque exprès pour que ça n'influence pas ton choix. Alors qu'est-ce que tu peux me dire à propos de ce shampoing ?

Qu'est- ce que je peux te dire … d'après ce que je vois ?

Oui ?

Ben la couleur …

Donc …

La couleur et alors je vois que c'est certainement avec heu … comment vais-je dire … une senteur fleur, fleur ou je ne sais quoi. Heu … ça me déplairait peut-être un petit peu parce que je me demande s'il n'y a pas des fruits avec …

Alors je trouve que pour un shampoing … moi ça me parait toujours un peu ridicule qu'il y ait des fruits et tout ça comme je ne sais pas, de la pêche ou je ne sais pas ou de la cerise ou je ne sais quoi … Ça ne me … je trouve que ce n'est pas nécessaire quoi.

Mentionne vraiment tout ce qui te passe par la tête par rapport à ce shampoing-là. Comment tu me le décrirais ?

Ben, écoute heu … un petit peu … disons la couleur rose pour moi ne m'inspire pas trop.

Pourquoi ?

Pfff, je ne sais pas, parce que je me dis qu'il y a des colorants dedans et… Je ne sais pas.

Tu le décrirais comment alors ? Si tu dois me décrire ce shampoing-là, qu'est- ce que tu me dis ?

C'est un shampoing certainement, heu, plutôt pour les jeunes et peut -être pas nécessairement fort heu fort intéressant. Je ne sais pas.

D'accord, alors, est- ce que ce shampoing il évoque quelque chose pour toi ?

Ben il évoque la senteur des orchidées ou des trucs ainsi, pas des orchidées … des … des magnolias.

Oui…

Ça, ça me plait encore assez, la senteur fleur et tout, ça me plait. Ce qui me plait moins ce sont les fruits.

Et il te fait penser à quelque chose ce shampoing ? Juste aux fleurs ?

Il me fait penser juste aux fleurs … et pff oui, oui.

Alors qu'est- ce que tu peux me dire sur la couleur de ce shampoing ?

La couleur, c'est un peu rose… Je ne sais pas, justement c'est du colorant. Je ne sais pas pourquoi il doit être rose quoi …

Et sur son odeur, qu'est- ce que tu peux me dire ?

Son odeur ? C'est quand même important mais je n'aime pas quand ça sent le fruit.

Et à ton avis c'est quoi l'odeur de ce shampoing-là ?

Magnolias et peut être heu … comment vais-je dire … mangue … heu non, c'est pas une mangue ça… C'est, heu…, je ne sais pas bien, c'est un fruit c'est sûr …

D'accord.

Je ne sais pas ce que je vois là une petite affaire-là.

Et sur son goût ? Qu'est- ce que tu peux me dire par rapport au goût du shampoing ?

Bah … écoute … je sais pas bien te dire moi … Ça dépend peut-être que si il est plus influencé par les magnolias heu ça me plaira assez mais … j'en doute parce que comme il y a les autres avec…

Donc tu décrirais comment le goût du shampoing ?

Hm … Ben il faudrait que je puisse le sentir … parce que le goût, le goût écoute … on ne goûte pas !

Non, non … Tu ne sais rien me dire par rapport au goût ?

Non parce que écoute, on ne le goûte pas le shampoing.

D'accord. Alors, à ton avis, quelle est la texture de ça shampoing ?

La texture ?

Oui.

Ben ça doit être assez crémeux.

Tu vois d'autre chose ?

Hm crémeux et … oui crémeux.

Alors donc maintenant, on va procéder de la même manière mais avec la photo de cette pêche.

Ah !

C'est une nectarine plus exactement. Alors de nouveau, comment est- ce que tu me décrirais cette pêche ?

Décrire cette pêche … Bon ben, elle semble bien mûre.

Qu'est - ce qui fait te dire qu'elle est bien mûre ?

Ben parce que je vois que la couleur est bien … C'est une pêche abricot comme je vois. La couleur est bien jaune abricot et je vois qu'elle s'est bien détachée du noyau, le noyau … les petites choses qu'il y a dedans sont ouvertes. Donc heu voilà.

Qu'est - ce que tu dirais d'autre pour la décrire à part qu'elle est bien mûre ?

Elle est appétissante.

Elle est appétissante ?

Oui

Goûteuse ?

Heu oui, oui.

Oui, elle est appétissante …

D'accord. Tu ne vois rien d'autre pour me décrire cette pêche ?

Ben non …

Alors, qu'est- ce qu'elle évoque pour toi, cette pêche ? A quoi est- ce qu'elle te fait penser ?

Ah … elle me fait penser à la bonne saison parce que quand les pêches sont là c'est que c'est l'été et j'adore et puis ça me fait penser un peu aux vacances dans le sud heu à la Côte d'Azur et tout ça, où les pêches me semblent toujours meilleures que par chez nous.

D'accord, qu'est- ce que tu peux me dire sur la couleur de cette pêche ?

Couleur de cette pêche … Ben comme je te disais, elle est jaune couleur pêche abricot. Personnellement, j'aime tout autant mais parfois celle-là je les aime bien aussi mais j'aime généralement mieux les pêches blanches mais, ça dépend… si celle – ci est bien mûre, je l'aime bien aussi. Je l'apprécie aussi.

Qu'est - ce que tu peux me dire sur son odeur maintenant ?

Ah son odeur … c'est … c'est très agréable … heu…

Comment tu me décrirais son odeur ?

Son odeur heu … elle donne un peu l'eau à la bouche.

Et alors heu comment … ce qu'il ne me plait pas, par exemple, ce qui ne me plait pas c'est-à-dire que la pelure par elle-même heu, ça ne … ça m'ennuie un peu, ça me donne un peu de frisson quand je la touche quoi. Par exemple, je ne mange pas facilement, une nectarine d'accord mais je ne suis pas certaine que ce soit une nectarine parce que je vois que c'est une peau de pêche, je mange facilement la nectarine avec la pelure que je ne pourrais pas manger la pêche aussi facilement avec la pelure.

D'accord, alors, par rapport au goût ?

Au goût … heu qu'est- ce que tu veux que je te dise du goût ? Qu'est - ce que …

Comment tu peux me décrire le goût de cette pêche ?

Ben … c'est … allez …c'est, c'est… un goût agréable, c'est parfumé.

Parfumé ? Tu vois autre chose ?

Non …

Alors, par rapport à la texture, tu as dit un peu que … comment tu la décris cette texture ?

Un petit peu heu … comment vais-je dire … un petit peu la peau un peu… je ne sais pas expliquer, un peu trop, un peu veloutée comme ça … Ca ne… j'aime mieux quelque chose de lisse.

D'accord ok. Donc ça, c'est pour la pêche … Donc, pour finir, on va faire la même chose avec la photo de ce pull. Comment est - ce que tu me décrirais ce pull ?

Ben écoute heu…, d'abord premièrement, je n'aime pas du tout. En plus, c'est quelque chose que je ne pourrais pas mettre sur la peau tellement je suis très sensible à tout ce qui est ... ça me gratte et je vois déjà tous ces petits fils-là qui vont me gratter oh la la, ça ne me plait pas du tout. Et, comment vais-je dire heu … c'est du mohair ça sûrement…

Oui…

Oui, je ne mets pas facilement ça. Ou alors, quand je mets un pull comme ça, je suis obligée de mettre un petit pull en dessous, un petit t-shirt en dessous.

Ok. Alors, qu'est- ce qu'il évoque pour toi ce pull ? A quoi est- ce qu'il te fait penser ?

Ben il me fait penser aux jours plus frais qui arrivent. Parce que bon, pour le moment on aurait un peu chaud mais, bien que, on va y arriver et on sera peut-être bien content de le mettre parce qu'il va faire plus froid quoi. Donc ça me fait penser un peu aux mauvais jours quoi, aux jours plus frais, plus froids.

Ok d'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur sa couleur ?

La couleur … La couleur, elle tire un peu sur le bleu mauve …

Ce n'est pas une couleur que j'achèterais nécessairement.

D'accord.

Elle ne me …

Elle ne t'attire pas ?

Non.

Alors, à ton avis maintenant, quelle est la texture de ce pull ?

Ah ben c'est de la laine mohair-là qui fait des petits fils, c'est ça qui ne me plait pas … de petits … ça doit gratter, il n'y a rien à faire, je le vois que… ça gratte.

Donc comment tu me le décris ? Comment tu me décris la texture ?

Ben un petit peu… Elle est certainement douce hein parce que ça semble doux.

Doux ?

Oui douce mais… je te dis tous ces petits fils-là qui sortent, ça m'énerve.

Et donc, qu'est- ce qu'il te fait dire que c'est doux ?

Ben parce que je le vois et je vois que, en général, le mohair par lui-même ça doit être assez doux … Je crois.

D'accord. Donc voilà, on arrive à la fin de notre entretien.

Hé ben.

Merci pour ta collaboration…

J'espère que j'ai bien répondu, j'ai fait mon possible.

C'était très bien.

RÉPONDANT 7

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Femme, Elise Poncelet, 0487/ 20 89 68, 15-25 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Donc, d'abord, qu'est-ce que ça évoque pour toi le mot shopping ?

Heu achat.

Oui …

Heu du temps heu dans les magasins. Pfff, oui c'est achat mais c'est aussi détente heu, prendre du plaisir heu, c'est aller voir un peu les nouveautés qui sortent heu, pff ouais.

Et donc pour toi, le mot shopping, ça a une connotation positive ?

Ouais.

C'est quelque chose que tu aimes bien faire ?

Oui, parce que c'est quand moi je le décide, et quand, si j'ai besoin ou non c'est quand j'ai envie, et voilà ce n'est pas une obligation. Donc c'est positif.

Ok d'accord.

Alors est-ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping ?

Faut déjà que je m'en souvienne.

Tu peux prendre le temps de réfléchir quand je te pose des questions parce que parfois il faut…

Ouais, je dois te la raconter ?

Oui, vas-y raconte-moi …

Donc ben heu j'ai été aux Grands Prés, c'était pour un achat en particulier, donc j'ai fait tous les magasins que heu je pensais susceptibles de heu convenir.

Tu devais acheter quoi ?

Une veste.

Oui …

Pour l'automne.

Ok …

Heu et donc ben j'ai fait tous les magasins, j'ai essayé plusieurs vestes, puis j'ai essayé, il y en avait une qui me convenait, puis je me suis dit « je vais quand même continuer à aller voir dans les autres magasins » puis je suis revenue, j'ai réessayé et là je l'ai achetée.

Ok, d'accord.

Tu acheté ça dans quel magasin ?

Lola & Liza.

Lola & Liza, ok.

Donc t'allais…

Tu prends les infos pour toi aussi …

T'avais dans l'idée, tu savais que tu voulais acheter une veste pour l'automne ?

Oui.

OK. Et qu'est-ce qui t'a décidé à acheter celle-là en particulier ?

Euh ben parce que j'avais une idée bien précise en tête.

Oui …

Et donc ben j'ai vraiment bien ciblé et puis quand j'ai essayé j'ai regardé aux couleurs si elles me convenaient. Et puis j'ai regardé s'il y avait une capuche. Enfin j'avais plusieurs critères.

Oui.

Et donc heu du coup quand j'ai trouvé ce qu'il me fallait heu et ben j'ai pas cherché 36 magasins non plus donc j'ai pris ce qui me convenait heu avec mes critères.

Ok d'accord. Alors donc c'était chez Lola & Liza …

Oui …

Est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait dans ce magasin ?

Ben, quand j'étais, quand j'avais genre 15 ans, j'y allais souvent parce que heu j'aimais bien le style, mais là, là, j'aime plus trop le style, d'ailleurs je ne pensais pas trouver dans ce magasin-là, je suis rentrée heu pff parce que je me suis dit faut, je vais faire tous les magasins, mais heu le style ne me convient plus vraiment, il est fort heu ben justement pour les ados encore avec des dessins, des gros pulls à capuche.

Oui …

Des trucs comme ça donc heu, ça j'aime plus trop le style. Après la disposition ben ça heu ça va heu c'est assez clair, il n'y a pas trop de…, enfin on sait circuler facilement entre les rayons.

Ouais.

Les vendeuses ne sont pas pressantes ou « vous avez besoin de quelque chose, machin », donc ça, ça me va. Heu

Et quand tu me disais c'est assez clair ?

Ben par exemple H&M y'a trop, y'a trop de rayons.

Ok …

Trop de vêtements partout heu. Et heu Lola & Liza on sait il y a un rayon plus habillé quand on rentre à gauche, il y a un rayon plus capuche, machin à droite, puis au fond, il y a un rayon heu manteau, enfin heu …

Ok donc c'est bien ordonné ?

C'est bien clair oui.

Ok d'accord.

Donc, ce qui te plait c'est que ce soit bien ordonné etc. et ce qui te déplait c'est plus le style ?

Oui.

Est-ce que tu vois quelque chose qui te plairait ou déplairait par rapport au magasin ?

Heu… Il n'y a pas, à mes souvenirs, il y n'a pas de musique « boum boum » comme chez Coolcat par exemple. Ça j'aime pas du tout.

Et donc ça t'aime bien le fait que…

Que la musique soit pff discrète, parce que là je ne sais pas si il y en a, à mon avis oui mais… comme dans tous les magasins.

Du moment que la musique n'est pas dérangeante comme chez Coolcat.

Ok donc ça c'est important pour toi ?

Oui.

Le fait qu'il y ait de la musique où...

Qu'il y ait de la musique oui mais pas trop fort, pas trop « boum boum » et heu …

Un style de musique que t'aimes bien quoi,

Donc qui passe à la radio, qui s'écoute facilement quoi.

Ok, donc ça c'est autre chose que t'aimes bien par rapport au magasin ...

Oui.

Est-ce que tu vois autre chose ?

Heu, la lumière.

Ouais …

Heu que la lumière soit assez naturelle ou alors que ça soit pas trop sombre donc que ça soit pas trop heu artificiel heu que l'on ne sache même pas si la couleur que l'on voit c'est la même qu'il y a dehors et pas trop sombre genre chez Coolcat. En fait Coolcat, je le déteste.

Oui… On dirait…

Heu parce que c'est trop sombre donc on ne voit pas finalement… enfin pff…

Donc chez Lola & Liza la lumière était bien alors ?

Je pense que c'est un peu trop clair.

Donc pas assez… trop artificiel ?

Un peu trop artificiel, oui.

Ok, donc ça c'est autre chose qui te déplait ?

Oui.

D'accord.

C'est tout pour ce qui te plait et ce qui te déplait ?

Je pense, oui.

Alors, donc là c'était quand t'achetais des vêtements …

Oui …

Maintenant si on passe plus à l'achat alimentaire. Où est-ce que tu vas principalement quand tu dois acheter de l'alimentaire ?

Chez Colruyt.

Chez Colruyt ?

Alors, est-ce que tu peux m'expliquer un peu donc comment ça se passe quand tu vas faire tes courses chez Colruyt ? Donc tu arrives, …

Oui heu … Dès le parking ?

Oui … Vas-y explique-moi tout quand tu vas faire tes courses chez Colruyt …

Je me gare, j'essaye de pas foncer dans les autres voitures, je vais chercher un caddy …

Oui … Tu mets la petite pièce …

Non chez Colruyt y'a pas besoin de pièce.

Heu donc je prends le caddy, je rentre heu je sais exactement les rayons.

Oui …

Donc ça j'aime bien parce que ce n'est pas trop grand. Je sais où je dois aller chercher telle chose. Je peux même passer des rayons si je sais que je n'ai pas besoin de telle chose.

Donc heu… et souvent tous les Colruyt sont un peu faits pareils.

Oui …

Donc heu que j'aille dans le Colruyt de Binche ou dans le Colruyt de Mons je sais plus ou moins comment c'est disposé quoi.

Heu donc je fais, si j'ai des grosses courses à faire, je fais tous les rayons et je regarde ma liste.

Tu as une liste alors ?

Ah oui !

Donc tu fais une liste … avant ?

Quand c'est vraiment des grosses courses oui. Quand c'est genre pour un plat, je sais, je mets de mémoire.

Est-ce que tu n'achètes que ce qui est sur ta liste ?

Quand je suis avec Gauthier oui, et quand je suis, non souvent je non, parce que, oui j'achète ce qu'il y a sur ma liste parce que souvent je prévois sur ma liste, genre je mets biscuits ou je mets heu…

Ok d'accord, donc tu n'achètes que ce que tu as sur ta liste ?

Ben par exemple, sur ma liste je mets « fruits », je ne mets pas heu pommes, abricots, … tu vois ?

Ok d'accord.

Je mets des trucs quand même fort globaux.

Et donc y'a rien qui fait que tu achètes autre chose que ce qu'il y a sur ta liste ?

Y'a rien qui fait que … ?

Y'a rien qui fait que tu achètes autre chose que ce qu'il y a sur ta liste ? Tu n'achètes vraiment que ce qu'il y a sur ta liste à chaque fois ?

Ben peut-être pas à chaque fois mais souvent, très souvent.

Ok, d'accord

Et même chose par exemple quand tu vas et que t'achètes quelque… juste ce dont tu as besoin pour faire le plat

Oui …

T'achètes que ce dont tu as besoin ? T'achètes rien d'autre ?

Ouais.

D'accord.

Alors comment est-ce que tu choisis tes produits ? Par exemple quand tu vas faire tes grosses courses, comment est-ce que tu choisis tes produits ?

Ben donc heu, sur ma liste je regarde les trucs dont j'ai besoin et puis quand je suis devant le rayon qu'il faut je regarde en fonction des prix mais après je regarde en fonction de la qualité quoi. Par exemple, Everyday est toujours beaucoup moins cher que Boni. Everyday c'est quand même pas assez cher, pour …

Pour être de la qualité ?

Donc je doute de la qualité, oui.

Donc tu fais en fonction du prix et en même temps de la qualité, pour être raisonnable il faut une certaine qualité ?

Qualité-prix, oui.

Ok, donc t'achètes pas nécessairement toujours les mêmes produits ? C'est en fonction de … ? Tu regardes vraiment ça à chaque fois ou bien ?

Ben, je …, en fait quand c'est un nouveau produit, je teste dans la sous-marque, si c'est pas bon je prends de la marque

Ok d'accord.

Mais j'essaie toujours la sous-marque avant.

Ok d'accord.

Est-ce que ça t'arrive de temps en temps de te de rendre dans un autre magasin que chez Colruyt pour ce genre de courses ?

Quel genre de courses ?

Alimentaires.

Ha, heu quand c'est pour du dépannage oui.

Où ça ?

Chez Delhaize parce que c'est proche.

Ok donc tu vas chez Delhaize parfois.

Alors donc on va faire séparément pour Delhaize et pour Colruyt.

Oui …

Pour Colruyt, tout d'abord est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait dans ce magasin ?

Pour Colruyt ce qui me plait et ce qui me déplait ? Heu … ce qui me plait chez Colruyt c'est que il y a autant de marques, si tu as envie de marques genre si tu veux des M&M's ben y'a des M&M's.

Oui …

Mais tu peux aussi prendre la sous-marque. Donc il y a vraiment les deux tu sais jouer entre les deux, tandis que chez …, ah oui non non je dois juste faire Colruyt.

Si tu veux tu peux faire les deux choses qui te plaisent, tu fais comme tu veux, du moment que tu parles de tout.

Ben pour rebondir, pour rebondir heu chez Delhaize ben là les marques oui, c'est vrai que là il y en a 365 aussi.

Oui …

Ben pfffje sais pas en fait, je sais que… oui c'est ça… chez Colruyt même les marques.

Oui …

Ben je sais que dans un périmètre de 5 km je pense c'est le moins cher.

Ok d'accord.

Pour les marques. Il y a des choses j'ai envie d'avoir les marques donc je sais que c'est là que je dois aller quoi.

Ok, donc ce qui te plait au final c'est que chez Colruyt tu as des marques et des sous-marques, donc tu as le choix et en même temps c'est pas cher ?

Oui, et même si c'est des marques c'est le moins cher que l'on peut trouver.

Oui, d'accord,

Que chez Lidl par exemple, il y a des marques mais ce n'est pas du tout le moins cher quoi.

Ok d'accord.

Autre chose qui te plairait chez Colruyt ?

Ce qui me plait chez Colruyt c'est que heuu… le système de caisses.

Oui …

Ça me plait, il y a quand même une certaine proximité avec les … vendeurs, les … c'est pas les vendeurs c'est heu les magasiniers.

Oui …

On va dire ça comme ça.

Heu que ils ne soient pas affalés sur une chaise et qu'ils ne passent pas juste les trucs sur le tapis roulant. Que heu…

Ils soient actifs ?

Là ils sont vraiment actifs, et puis heu donc ça j'aime bien. Sinon niveau beauté du magasin, c'est pas un beau magasin, tu vois le sol est tout noir, il n'y a pas d'effort de carrelage, par exemple chez Delhaize il a été refait et c'est vraiment un beau magasin je trouve.

Donc ça c'est ce qui te déplait ?

Oui. Donc le Colruyt n'est pas très beau, … qu'est-ce qui me déplait chez Colruyt ?

Ben heu, … il y a de la qualité même dans la boucherie, enfin tu vois…

Oui oui ok.

Il y a un chouette heu..par exemple il y a … par contre la boulangerie elle n'est vraiment pas bonne chez Colruyt tandis que la boucherie est vraiment bonne donc il faut vraiment connaitre les trucs. Il y a des points positifs comme des points négatifs. Et alors les gens, je trouve qu'ils sont … les magasiniers on va dire ça comme ça aussi, ils sont forts présents, je trouve. Si on a besoin d'un truc ils sont vite là. Ils sont ….

Ok.

Enfin je suis toujours tombée sur des chouettes personnes en tout cas.

Donc ça c'est chez Colruyt ?

Oui.

Oui ok …

Qu'est-ce qui te déplait alors ?

Ben ce qui me déplait, c'est l'esthétique du magasin.

Oui …

Heu …

Et qu'est-ce que t'entends par « esthétique » ?

Ben qu'il n'y a pas d'effort de beauté. Il n'y a pas d'effort de … pour que l'on s'y sente vraiment bien.

Oui …

C’est vraiment un sol noir, c’est le plus classique que l’on puisse avoir quoi.

Ok …

Il y a des magasins qui sont plus jolis, et c’est plus…

Il y a d’autres qui te font dire que ce n’est pas beau à part le sol ?

Oui… je ne vois que ça moi. Non je ne vais pas inventer.

Ok …

Je ne vois que ça pour le moment, oui. Si y a un truc qui me vient je dirai mais …

Tu ne vois rien d’autre qui te déplait chez Colruyt ?

Non.

Ok.

Non.

Donc on va passer à Delhaize, qu’est-ce qui te plait et qui te déplait chez Delhaize ?

Chez Delhaize c’est trop cher.

Oui …

C’est ce qui me déplait.

Ok.

Heu et puis, ben comme j’ai dit, les magasiniers sont sur un tapis roulant et ils font passer les aliments donc ils ne sont pas forts actifs, puis je trouve qu’ils ne sont pas très sympas, à ce Delhaize-ci en tout cas.

Oui …

Heu ce qui me plait, c’est que c’est un beau magasin qui est vraiment bien pensé, je trouve.

Oui …

En tout cas celui que je connais il est déjà assez grand. Donc, vu que … c’est peut-être pour ça que je le trouve grand, je ne retiens pas fort les rayons et tout. Mais je le trouve moins intuitif que le Colruyt.

Ok d’accord.

Heu ce qui me plait… Ah oui ils ont un nouveau système chez Delhaize c'est qu'on peut faire une caisse nous-mêmes

Oui …

Ça c'est chouette et aussi qu'on puisse retirer de l'argent en plus, que ce que ce que l'on veut …que notre facture quoi.

Ok d'accord.

Donc ça c'est chouette

Heu on peut aussi se faire …tu sais scanner le code barre nous-mêmes, ça c'est chouette aussi…donc il y a aussi une certaine indépendance on va dire, c'est un peu une confiance de la part du Delhaize parce que oui il y a un magasinier qui est là où on scanne nos produits mais il n'est pas comme ça à nous regarder.

Ok d'accord …

Heu ben la qualité est bonne chez Delhaize mais je ne sais pas si je dois parler de ça ?

Si, si, dis-moi tout ce qui te plait chez Delhaize ?

Ben je pense que la qualité est vraiment bonne chez Delhaize, d'où le prix à mon avis.

Heu qu'est-ce qui me plait d'autre ? Que ce soit chez Colruyt ou chez Delhaize, je trouve qu'il y a quand même un large choix.

Oui, d'accord.

Delhaize est fort clair, c'est peut-être ça aussi qui me dérange chez Colruyt c'est que c'est tout fermé, il n'y a pas de fenêtre…

Ok …

Y'a rien.

Tandis que chez Delhaize c'est fort heu…

Il y a une bonne luminosité ?

Oui une bonne luminosité, oui. Par contre au niveau du personnel, je n'ai pas l'impression qu'ils soient très présents ou qu'ils soient très sympas. Je n'ai jamais dû demander, enfin si j'ai déjà dû demander… mais je n'ai pas l'impression qu'ils soient très sympathiques.

Ok d'accord.

Peut-être celui-ci, je ne fais pas une généralité de tous les Delhaize …

Oui mais c'est l'expérience que toi tu as eue dans un Delhaize …

Ouais.

Ok, alors puisque tu vas plus chez Colruyt que chez Delhaize on va prendre plus par rapport à Colruyt. Si tu dois décrire Colruyt en quelques caractéristiques ? Par exemple 3-4, quelles caractéristiques te viennent en tête ?

Qualité-prix.

Oui …

Intuitif pour les…

Oui,

Je dis juste les …

Oui oui, dis juste les caractéristiques …

Intuitif, heu… choix

Oui …

Et heu… on peut prendre en quantité, il y a …

Les conditionnements alors ?

C'est un peu comme un grossiste, quoi. Pour les grandes familles c'est chouette, je trouve.

Ok d'accord.

Alors, donc tu m'as cité 4 caractéristiques …

Oui …

C'est laquelle parmi ces caractéristiques-là qui influence ton choix de magasin ?

La qualité-prix.

La qualité-prix, donc c'est en fonction de ça que tu choisis d'aller dans tel ou tel magasin ?

Oui … Si ce n'était que le prix, j'irais chez Aldi ou Lidl mais la qualité je ne suis pas sûre donc heu … voilà.

Ok, d'accord.

Alors si maintenant on revient à l'achat plus vestimentaire, est-ce que tu dirais aussi que c'est le rapport qualité-prix qui influence ton choix de magasin ?

Heu, oui… mais pff bof... parce que je pense à Esprit où c'est cher mais j'ai remarqué que c'était pas trop ça quoi. Donc il y a le prix mais pas la qualité qui suit. Camaïeu j'ai été beaucoup chez… dans ce magasin-là mais pfff c'est pas non plus une méga bonne qualité mais le prix en soit n'est pas très élevé. Donc le prix vaut la qualité je pense. H&M pareil.

Donc comment tu choisis ? C'est selon quelles caractéristiques que tu choisis les magasins où tu vas faire… chercher des vêtements ?

Heu ben pas cher, mais quand même de la qualité. Donc heu …

C'est aussi selon le rapport qualité-prix

Oui. Ça doit être aussi la réponse bateau non ?

Non pas du tout.

Non ?

Ok alors, est-ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement ?

En ligne ?

Oui, par exemple ...

Ben étant donné que j'ai eu des mauvaises expériences en ligne, je ne le fais plus.

Ok. Plus jamais ?

Pour des choses plutôt matérielles ou des évènements par exemple sur Groupon : un SPA heu quelque chose comme ça ou un massage, ça je le fais quand même assez facilement. Pour un truc matériel aussi, genre un aspirateur ou un truc dans le genre ça je le ferais aussi. Mais heu pas pour des vêtements parce que j'ai besoin d'essayer, de voir si ça me va à moi, de voir, par exemple la lingerie on en a acheté une fois heu en ligne, mais ça n'a pas été du tout donc j'ai dû tout renvoyer quoi donc heu

Ok …

Je ne le fais plus.

Est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience ?

En ligne ?

Sur un site d'e-commerce oui ?

Et tu voyais autre chose qu'en ligne ?

Il y a d'autres choses, par exemple il y a des gens qui auraient pu me parler de la vente par catalogue, des choses comme ça.

Ah oui, genre la redoute quoi ?

Voilà …

Oui, ça je faisais avant mais plus. C'est surtout ma maman qui faisait.

Pourquoi tu ne fais plus ?

Ben pour la même chose, parce que j'ai besoin d'essayer pour voir si ça me va, pour voir si les couleurs vont bien avec mon teint ou … je ne sais pas j'ai besoin d'essayer, et de savoir si…

Donc …

Ta question ?

Ta dernière expérience sur un site d'e-commerce ?

Vestimentaire ou … ?

Non, ta dernière expérience sur un site d'e-commerce ?

Attends, il faut que je réfléchisse. Je ne trouve pas… attends…

Tu peux prendre le temps de réfléchir …

Ah si, si, si, si ohlala quelle expérience. C'était pour mon IPhone. Quelle expérience ! Je dois vraiment tout raconter ?

Oui vas-y …

Non mais je ne vais pas raconter tous les problèmes que j'ai eus après, si ?

Ben raconte-moi ton expérience, comment ça s'est passé ?

Donc, j'avais besoin d'un téléphone heu ben pff … en urgence non parce que j'avais celui de ma petite sœur qui me servait mais bon c'était juste pour envoyer des messages et appeler.

Oui …

Donc je voulais un téléphone, j'ai vu une offre d'un IPhone reconditionné, donc tu sais ce que c'est ?

Oui.

Qui n'était pas cher donc, et je me suis lancée parce que j'avais entendu d'autres personnes… et donc ma sœur en avait eu un comme ça et elle n'avait pas de souci depuis deux ans. Donc je me suis dit que j'y allais. J'y suis allée et je n'aurais pas dû. Heu donc j'ai … déjà ça a mis blindé de temps pour le recevoir, donc je l'ai commandé je pense le 9 juin, un truc dans le genre, j'ai eu des nouvelles seulement le 19 juin en disant que j'allais le recevoir dans une ou deux semaines.

Et c'était sur quel site ?

Groupon.

Ok.

Heu et donc je l'ai reçu très tardivement.

Oui …

J'ai tout reçu dans la boite il n'y avait pas de souci. Mais après un mois il n'allait plus. Donc j'ai …dû le renvoyer et là j'ai… étant donné les problèmes de livraison que j'avais déjà eus, heu parce que la sœur de Gauthier, elle avait décidé aussi d'acheter un Iphone via ce truc-là pour Flavia, mais heu la compagnie l'avait appelée comme quoi il n'y avait plus de téléphone disponible donc heu, elle elle avait changé mais moi on ne m'avait pas appelé donc c'est quand même encore… et donc j'ai appris ça mais seulement quand je l'avais déjà commandé. Et donc je perds le fil de mes idées… donc je l'ai reçu… il n'allait plus…et puis… donc oui, vu que j'avais eu plein de problèmes je me suis dit, je vais contacter Groupon et je veux un remboursement. Je ne veux pas le renvoyer en réparation. Je veux juste de l'argent.

Oui …

Je ne veux pas non un heu …

Un bon d'achat ?

Oui, c'est ça un bon d'achat chez Groupon.

Et j'ai été remboursé tout de suite, d'ailleurs j'ai été remboursée je pense même avant qu'ils reçoivent le téléphone parce que j'ai été remboursée hyper vite. Et donc là à partir de ce moment-là, j'ai plus eu de souci et j'ai acheté un autre téléphone.

Ok, d'accord.

Et qu'est-ce que t'as ressenti pendant cet achat alors ?

Pff ben de la frustration un peu parce que je me lançais justement dans un achat qui était un peu plus important. Et heu finalement je me faisais avoir quoi. Mais ce n'est pas vraiment de la frustration, quand on se fait avoir c'est quoi ?

Ben si c'est ça, de la frustration.

Oui ?

De la déception ?

Oui, aussi parce que je me dis « je vais avoir un Iphone » et puis ben voilà déçue. De l'énervement aussi, parce que après un mois ne plus aller, c'est vraiment de la couillonnade. Et rien de très positif.

Oui, d'accord.

Et alors qu'est-ce qui t'a poussé à acheter ce produit-là sur internet ?

Parce qu'il y avait une expérience de ma sœur et ça s'était bien passé.

Oui …

Elle était super française ma phrase.

Ça s'était bien passé et puis sur Groupon j'avais déjà fait quelques achats là-dessus et ça s'était bien passé. Et donc je me suis lancée parce que j'avais eu plusieurs références comme quoi ça devait bien se passer normalement quoi.

Ok, d'accord. D'accord.

Alors par rapport à Groupon, justement tu as dit que tu as déjà fait plusieurs achats dessus. Est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait sur ce site-là ?

Ben que normalement ce sont des offres qui sont moins chères que si tu vas heu …

Oui

Tout de suite heu chez le vendeur, heu ça peut aussi t'amener des idées de cadeaux.

Oui …

Des idées aussi si toi tu as envie de te faire aussi plaisir ben voilà, tu peux aller voir un peu là-dessus. Il y a plein de choix, il y a un bon explicatif, et je pense qu'il y a un bon heu, un bon service après-vente.

Oui …

Parce que moi je n'ai pas été déçue de ça en tout cas pour mon histoire. C'est quoi la question ? Parce que j'ai l'impression que je me perds.

Qu'est-ce que qui te plait sur le site par rapport à lui-même ?

Même la mise en page et tout ?

Oui oui oui.

Il y a des images.

Oui …

Comme un enfant.

Donc ça t'aimes bien ?

Oui, ils mettent la différence de prix, donc les prix avant et les prix après.

Oui …

Il y a un petit explicatif et puis si tu es intéressée t'as le grand explicatif, heu ben c'est assez complet, le site est clair, il est lumineux aussi, heu il y a souvent des nouvelles offres, ce n'est pas toujours la même chose et ils renouvellent quand même assez souvent. Et heu alors il y a de tout, il y autant du matériel que des trucs pour femme, pour homme, des évènements, qu'est-ce qu'il y a d'autre ? Des trucs de loisirs, enfin vraiment il y a de tout. Et il y a un grand choix.

Ça c'est pour ce qui te plait du coup sur le site, par rapport à quelque chose qui te déplairait sur le site ?

Qui me déplairait ?

Oui …

Qu'est-ce qui me déplairait ? … Ben pff un peu en contradiction avec le large choix, ben c'est qu'il y a beaucoup de tentations quand même, ça c'est normal pour eux de faire ça.

Oui …

Enfin pour moi c'est dérangeant mais après ce qui me déplait heu …

Par rapport aussi au site en lui-même, qu'est-ce qui te déplait ?

Ben franchement il n'y a rien.

Non ? Ben si c'est rien c'est rien.

Oui.

Alors est-ce qu'on peut dire que tu effectues souvent des achats en ligne ?

Non.

Non ?

Non.

Tu en effectues quand même parfois ?

Parfois.

Quand tu effectues un achat en ligne, à quoi est-ce que tu accordes le plus d'importance ?

Si le site est connu.

Oui …

Heu si ben oui s'il a des proches qui ont déjà eu des expériences sur ce site-là et que ça s'est bien passé. Heu à quoi j'accorde de l'importance ? D'où ça vient genre de Chine ou … si c'est pas bien. Si c'est un truc belge ou si c'est un truc français parce que si c'est un truc français ça peut-être plus dur pour renvoyer ou pour pfff si il y a des problèmes pour renvoyer le truc, pour la livraison.

Ok …

Oui ça peut être plus compliqué si c'est français. Heu à quoi je fais attention ? Ben si il y a des trucs louches quoi, si c'est trop abordable, c'est qu'il y a un truc louche, et donc ça je fais

attention aussi. Après dans les modes de paiement je regarde beaucoup aussi parce que ça fait toujours peur de se faire arnaquer. Donc ça je fais attention aussi. Donc voilà.

Ok d'accord.

Est-ce que tu peux me mettre dans d'autres catégories les produits que tu achèterais sur internet et ceux que tu n'achèterais pas sur Internet, qu'est-ce que tu mettrais ? Et où ?

Ben les vêtements je n'achèterais pas.

Oui …

Les trucs plus matériels j'achèterais sur internet

Qu'est-ce que t'entends par trucs plus matériels ?

Ben heu genre là, je vois une trousse mais si je vois une belle trousse sur internet ben je l'achèterais plus facilement qu'un vêtement.

Ok, d'accord.

Alors est-ce que tu peux m'expliquer ce qui te pousse et qu'est-ce qui te retient à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ?

Tu sais reformuler autrement ?

Oui …

Qu'est-ce qui fait qu'une trousse tu achèterais sur internet et que des vêtements tu n'achèterais pas sur internet ?

Avec les vêtements ?

Ben par exemple avec les vêtements oui. Pourquoi est-ce que tu n'achètes pas de vêtements sur internet ?

Ben parce que j'ai besoin d'essayer.

Ok donc c'est ça qui fait que ça te retient d'acheter certains produits sur internet

Oui.

C'est que t'as besoin d'essayer ?

Oui, mais ça c'est juste pour les vêtements après si je vois la trousse, pour revenir à la trousse, ben je n'ai pas besoin de la regarder en détail, de l'ouvrir de machin, ça je sais que c'est un produit un peu banal comme ça si il ne me convient pas tellement, ce n'est pas encore trop grave, tandis qu'un vêtement si ça va pas, ça va pas, je ne vais pas le porter sur moi.

Ok, d'accord. Donc le vêtement t'as besoin de le voir en vrai alors ?

Oui, j'ai du mal avec cette question-là.

Donc on va en faire une autre, de manière générale, qu'est-ce que tu aimes et qu'est-ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ?

Ce que j'aime dans l'achat en ligne c'est que on peut comparer et alors on peut en même temps se décider donc t'es pas devant le fait et se dire si ça tombe demain y'en a plus, je dois l'acheter vite quoi. Donc je peux vraiment cogiter, est-ce que c'est un bon truc ? Est-ce que c'est fiable machin ? … Donc c'était quoi ?

Qu'est-ce que tu aimes et qu'est-ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ?

Donc ce que j'aime c'est qu'on peut comparer.

Oui …

Ce que je n'aime pas c'est que je n'ai pas l'objet, c'est que j'ai pas le truc en face de moi.

Ce que j'aime pas c'est qu'il y a toujours une petite réticence à savoir si je vais me faire avoir, si ce n'est pas de la mauvaise qualité.

Oui …

Donc j'ai besoin de vérifier en vrai, oui, je commence à perdre mes idées

Tu veux faire une pause ?

Non ça devrait aller.

Donc, réfléchis, pourquoi tu n'aimes pas acheter des choses en ligne ?

Parce que je n'ai pas l'objet …

Le produit ?

Le produit concret devant moi.

Oui …

Mais d'un autre côté je peux comparer à mon aise quoi, tu sais je peux prendre le temps et ça j'aime bien.

Est-ce que tu vois autre chose que tu aimes bien ?

Heu c'est que sur internet il y a beaucoup d'explicatifs. J'ai beaucoup d'infos sur ce que je vais acheter. Ça j'aime bien.

Oui …

Hum, ce que j'aime bien c'est que je peux le faire quand je veux.

Oui …

Ça peut prendre 5 minutes comme une heure, heu ça prend le temps que je veux, et sur ce que j'aime bien je pense c'est tout.

Et qu'est-ce que tu ne t'aimes pas par contre ?

Toujours quand tu ne sais pas si tu peux te fier, après quand tu connais… Groupon je sais que je peux me fier et encore… parce que j'ai eu une mauvaise expérience. Mais heu …

Mais ? Qu'est-ce que tu ne t'aimes pas ? T'as pas confiance…

J'ai toujours comme une petite voix dans ma tête qui me dit : « Fais attention, est-ce que c'est fiable ? »

Ok d'accord.

Ça j'aime pas ne pas être en totale confiance.

Ok.

Ce que j'aime pas c'est que ça me fait plein de tentations.

Oui …

Parce que par exemple je vais taper un truc et hop je vais voir une pub là à côté et paf je vais avoir envie d'aller voir ce machin-là.

Oui …

Alors que je ne l'avais pas prévu.

En soit, ce que je n'aime pas dans le truc en ligne c'est qu'il y a un délai donc tu l'achètes et tu l'as dans quelques jours, et si par exemple si c'est un téléphone tu dois te dire, je dois attendre une semaine avant de l'avoir alors que j'ai envie de l'avoir quoi

Ok d'accord.

Il y a le délai aussi. Ben voilà je pense que c'est tout.

Ok, on a parlé de l'expérience du shopping en magasin et du shopping en ligne, maintenant ce que j'aimerais bien savoir c'est quand tu vas faire du shopping dans les magasins

Oui …

Qu'est-ce que tu regardes ? …. Avec les yeux ? Qu'est-ce que tu regardes ?

En magasin de quoi ? Tout ?

Ce que tu veux oui …

Apparemment l'éclairage parce que j'en ai déjà parlé plusieurs fois. Heu ce que je regarde avec les yeux, que ce soit assez aéré.

Oui …

Que je ne me sente pas étouffée, qu'il n'y ait pas trop de monde, genre Primark tu m'oublies.

Ok …

Visuel … que ce soit agencé intelligemment, que ce ne soit pas n'importe où, oui intelligemment, des chouettes couleurs, ça c'est toujours chouette, ça revient dans les mêmes idées. Heu c'est tout

Ok, alors, est-ce que l'aspect visuel du produit, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Oui, oui parce que si ce n'est pas visuel de toute façon je ne vais pas le regarder. Mais après je ne suis pas du genre à craquer pour tous les trucs commerciaux

Oui …

À part si il y a une boite d'M&M's qui est autrement que les autres ben alors, je vais prendre les autres, c'est si j'ai envie d'M&M's quoi.

Ok …

C’est pas parce que, tiens, il y a un paquet plus beau que je vais aller le chercher.

Ok d’accord.

Il faut que ce soit beau mais je ne me fais pas avoir non plus par tous les trucs commerciaux.

Ok d’accord mais il faut que les produits soient beaux pour avoir une bonne expérience, faut que le produit soit beau ?

Une bonne expérience, que j’achète plus facilement quoi ?

Ben que ça te plaise, je ne sais pas comment t’expliquer ce que je veux dire mais quand tu vas faire du shopping, il faut que pour avoir une bonne expérience, que tu te dises après en sortant j’ai passé une bonne journée, les produits que t’as vus que t’as achetés soient beaux soient …

Soient attirants au visuel.

Ok. Est-ce que maintenant l’aspect visuel du magasin c’est important pour toi dans ton expérience de shopping ?

Oui.

Oui ?

Oui parce que je dois me sentir bien, par exemple je sais que H&M c’est tout confiné.

Oui …

Je me sens d’office moins bien, que je ne sais pas quel magasin …

Esprit par exemple ?

Oui Esprit c’est assez aéré, je me sens mieux dans Esprit que dans H&M.

Alors maintenant qu’est-ce que tu sens quand tu fais du shopping ? Avec le nez ?

Les parfums des autres.

Les parfums des autres, oui …

Oui, après il y a des magasins où il y a des odeurs de nouveau de vêtements sont fortes.

Oui …

Donc, ça je sens. Puis entre les magasins il y a les petits marchands de gaufres…où je vais à chaque fois. Qu'est-ce que je sens ? Heu … après il y a des magasins qui ont des trucs d'ambiance quoi.

Ça tu les sens aussi ?

Quand je rentre, mais après quand je suis dedans non.

Ok …

Alors est-ce que l'odeur du produit c'est important dans ton expérience de shopping ?

Heu pour les vêtements non parce que je me dis que je vais les laver après donc…

Ok.

De toute façon l'odeur va changer. Après pour la bouffe si ça pue et qu'après je dois acheter de la bouffe ça va pas le faire quoi.

Ok.

Est-ce que maintenant l'odeur diffusée dans le magasin ou bien l'odeur du magasin, est-ce que c'est important dans ton expérience de shopping ?

Si c'est le magasin qui le cherche non je ne pense pas, si c'est une bonne odeur de personnes qui sont présentes, c'est agréable. Mais si c'est le magasin qui cherche à ce que ça sente bon ça n'influence pas mon shopping. Je ne vais pas me dire, je vais aller dans tel magasin où ça sent bon.

Donc c'est pas important pour toi ?

Non.

Ok, alors maintenant qu'est-ce que tu écoutes quand tu fais du shopping ?

La musique qu'il y a dans le magasin.

Les musiques diffusées par le magasin, ok

Et les personnes qui parlent.

Est-ce que les musiques qui sont diffusées dans les magasins sont importantes pour ton expérience de shopping ?

Oui.

Oui pourquoi ?

Oui parce que par exemple chez Coolcat qui fait des trucs boum boum comme j'ai dit ben là ça me repousse direct c'est agressif … Je m'y sens pas bien donc j'ai pas envie de rester dans le magasin.

Ok …

Tandis que si c'est une musique que j'aime bien, je flâne plus, je reste plus, je regarde plus facilement, plus longtemps.

Ok donc ça c'est important pour ton expérience ?

Oui.

Ok, alors qu'est-ce que tu touches maintenant quand tu fais du shopping ?

Quand c'est du shopping vestimentaire, je touche les vêtements pour dire de les toucher.

Tu aimes bien toucher les produits ?

Si ce n'est pas les produits, c'est un truc sur moi quoi.

Ok …

Mon sac, ma veste, ou … voilà j'aime bien toucher, après un truc alimentaire, je ne vais pas aller toucher toute la bouffe.

Cette dimension tactile, donc le fait de toucher les produits c'est important pour ton expérience de shopping ?

Oui, en soit je vais à mon rythme je sais que si j'ai envie de toucher une matière plus qu'une autre, par exemple si les vêtements étaient en hauteur et que je dois juste les regarder ben ça me ferait ch*** parce que je ne peux pas manipuler le vêtement comme je veux quoi.

Donc par exemple si dans un magasin on t'interdisait de toucher le produit, là tu aurais une mauvaise expérience ?

Je serais frustrée.

Ok, d'accord et pourquoi ?

Ben parce que j'ai besoin de sentir la matière, de voir l'élasticité, de voir comment il peut se porter, devant, derrière.

Ok …

J’ai envie de le manipuler un peu.

Alors qu’est-ce que tu goûtes maintenant quand tu fais du shopping ?

Une chique.

Une chique …

Mais pas tout le temps hein, mais souvent oui.

Ok quoi d’autre ?

Si je craque une glace.

Oui …

Un guapa, ou oui, une chique, une glace un guapa ou rien.

Ok …

Est-ce que cette dimension gustative c’est important dans ton expérience de shopping ?

Non.

Non, pourquoi ?

Parce que en soi, ça fait partie du shopping mais ça ne fait pas partie intégrante, ce n’est pas obligatoire quoi.

Ok donc ne n’est pas important pour ton expérience de shopping ?

Non.

Partie 2 : Questions avec supports

D’accord. Maintenant on va travailler avec des supports, donc voilà la photo d’un shampoing, j’ai fait exprès de dissimuler la marque pour ne pas que ça influence les résultats. Comment est-ce que tu me décrirais ce shampoing ?

Simple.

Oui …

Facile d’utilisation, on sait par où il s’ouvre, attirant au visuel,

Oui …

Je dois dire ce qui est écrit ?

Décris-moi la photo, décris-moi le shampoing que tu vois sur la photo …

Ben il dit bien l'intérieur, on n'est pas obligé de lire après il met des infos comme quoi on peut faire avec les petits, ils disent quel type de cheveux, il y a des infos sur le produit en lui-même.

Oui …

Et il y a une petite trace de doigt, donc c'est intuitif.

À quoi il te fait penser ce shampoing ?

À la douche.

Ok …

Aux cheveux.

Ok …

Et une bonne odeur.

Une bonne odeur ok …

Et à l'enfance.

Ok, ça en fait des choses. Et alors qu'est-ce que tu peux me dire sur la couleur du shampoing ?

Du shampoing ou de la boite ?

Du shampoing.

Du shampoing ben, il est transparent.

Qu'est-ce qui te fait dire ça ?

Ben parce que je le connais.

T'as déjà utilisé ce shampoing-là ?

Oui.

Ok

Donc, sur son odeur ?

Sur son odeur, ben ça sent bon. Mais c'est parce que je connais le produit.

Mais si tu connais le produit ça ne sert à rien que l'on continue avec celui-là.

Mais non, mais on voit que normalement il sent bon parce que il y a une petite cerise dessus…

Mais ça ne sera pas objectif parce que tu le connais, on va en prendre un autre.

Désolée.

Ce n'est pas grave. La prochaine photo c'est des nectarines,

Je connais aussi ça …

Comment est-ce que tu me décrirais ces nectarines ?

Elles ont l'air belles, elles ont l'air mûres, heu fort genre retouchées parce que il n'y aucun coup, non elles ont l'air vraies quand même.

Oui …

Elles montrent bien le produit, elles donnent toutes les infos qu'elles doivent donner.

Ok.

A quoi est-ce qu'elles te font penser ?

À manger.

Oui …

Sain, à manger sain.

Ok …

Au goût, à l'été.

Je dois chercher encore plus ou alors c'est le premier truc qui me vient ?

À quoi elles te font penser oui …

Voilà, si je dois chercher je trouverais, mais après…

Comment tu les décrirais, je t'ai déjà posée la question ?

Je ne sais plus, mais pas en détail …

Je t'ai déjà posé cette question-là ou pas ?

Non je crois pas, ou alors je répèterai et on s'en rendra compte.

Mais si j'ai dit qu'elles avaient des coups, qu'elles avaient été retouchées.

Qu'est-ce que tu peux me dire sur la couleur de ces nectarines ?

Elles ont l'air vraies, elles sont assez attirantes au visuel, c'est coloré, très coloré

Oui …

C'est sur la couleur que je dois dire ?

Oui …

C'est une couleur naturelle, on sait que quand que quand on les voit en vrai c'est comme ça quoi.

Ok. Qu'est-ce que tu peux me dire sur l'odeur de ces nectarines ? Comment est-ce que tu me décrirais l'odeur de ces nectarines ?

Fruitées.

Fruitées, oui.

Sucrées, une odeur de nectarine.

C'est dur de dire ça ? Essaie, quelles caractéristiques de me dire comment tu décrirais une odeur de nectarine ?

Que c'est fruité, que c'est sucré, que c'est fort je pense non ? Enfin moins fort qu'une banane mais quand tu l'ouvres tu sens la nectarine, et moins qu'une mandarine. Oui c'est mitigé en fait.

Ok qu'est-ce qui te fait dire ça ?

L'expérience.

Ton expérience ok,

Qu'est-ce que tu peux me dire sur le goût de la nectarine ?

Ça dépend lesquelles. Y'en a qui sont vraiment très bonnes, après il y en a qui n'ont pas de goût. C'est sucré, c'est fruité (rires). Le gout des nectarines ? ben c'est frais. Le goût c'est pas la texture ?

Non c'est le goût. Frais, fruité ?

Frais, fruité, sucré.

A ton avis, quelle est la texture maintenant de cette nectarine ?

Elle est assez…. C'est pas une nectarine farineuse … tu vois une nectarine qui n'est pas dure, qui est bien mûre qui est bien … qui fond dans la gorge.

Qu'est-ce que qui te fait dire tout ça ?

Parce qu'elle a l'air bien ferme.

C'est la photo ?

Oui.

A ton avis, quelle sensation tu vas avoir au toucher de cette nectarine ?

La peau est lisse, mais elle est mûre mais pas de façon à ce que l'on s'enfonce quand on mord dedans mais on sent qu'elle est mûre, quoi.

Et donc, quelle sensation au toucher ?

Lisse.

Lisse ?

Oui.

Ok d'accord.

Dernière chose, on fait la même chose avec la photo de ce pull.

Donc, comment tu peux me le décrire ?

Il est dégueulasse. Il est pelucheux, il est vieux, il est vraiment moche.

D'autres choses sur le pull ?

C'est une matière que je n'aime pas, qui peluche, que si tu le mets deux fois au lavage il ne tient pas.

Ok …

Mais il a l'air chaud.

Oui …

Il a l'air ample donc il a l'air agréable mais si on a un sous-pull en dessous. Après la couleur, c'est une couleur mauve quoi…

A quoi il te fait penser ce pull ?

Une mamy !

Ok …

À l'hiver.

Oui …

Aux vieux, genre ça fait longtemps qu'on l'a. Quand il peluche et qu'il ne devient plus beau, il est temps de le jeter.

Ok. Qu'est-ce que tu peux me dire sur sa couleur ?

Qu'elle n'est pas belle, que c'est uni, elle n'est pas chaude, c'est une couleur froide, on ne met pas ce genre de truc en été quoi.

Ok, qu'est-ce que tu peux me dire maintenant sur la texture du pull ?

Que c'est pelucheux.

Oui …

Ça a l'air d'être un vieux, mais je pense que c'est le modèle. Moi je mettrais un sous-pull en dessous parce que ce n'est pas agréable. Mais en soit il a l'air quand même un petit peu doux.

Donc à ton avis, au toucher tu vas avoir quelle sensation ?

Moi, le toucher d'extérieur doux mais après au porter, un peu piquant quand même.

Ok d'accord, et c'est la photo qui te fait dire ça ?

Oui, et l'expérience aussi.

Voilà, on arrive à la fin de notre entretien. Merci pour ta collaboration.

RÉPONDANT 8

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Homme, Eric Cochez, 0477/ 17 17 43, 45-55 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Qu'est-ce que ça évoque pour toi le mot shopping ?

Alors le, le mot shopping pour moi c'est heu les courses, c'est heu en fait les courses au niveau vêtements heu chaussures, tout ce qui est en fait, tout ce qu'on porte heu sur soi heu, je prendrais comme exemple heu le la fameuse émission en fait heu avec Christina en fait où les dames font

du shopping, elles vont en fait passer des heures et des heures à regarder les bonnes tenues et ce qui va avec quoi heu ce qui s'associe, ce qui se met ensemble et pas et heu pour être à la mode, quoi, pour moi le shopping c'est ça.

Ok, pour toi le shopping c'est ça. Alors pour toi, le shopping c'est un mot à connotation positive ou pas ?

Ah oui, c'est se faire plaisir. Oui, ben oui c'est ça quoi pour quelqu'un qui aime bien faire du shopping heu j'vois pas heu, j'vois pas heu ce qui heu, oui ça ne saurait être que positif de toute façon.

Et donc toi, t'aimes bien faire du shopping ?

Je suis pas un fan de shopping, j'irais pas passer des heures heu à heu à regarder et puis dire heu non, je prends pas ça, je prends pas ça heu, je suis plutôt du genre direct et donc heu surtout pour les chaussures où il me faut 10 minutes pour acheter une paire de chaussures. Pour le reste, moi j'ai un gros problème, je ne sais jamais ce qui va avec, ensemble, donc j'ai très difficile à assortir les choses, j'ai donc besoin d'avoir quelqu'un en permanence à côté de moi pour dire ça, ça va avec ça, ça, ça va avec ça, sinon c'est heu.

Et donc, ben t'aimes bien aller dans les magasins parfois un jour, une après-midi heu passer ton temps dans les magasins ?

Une après-midi complète, non. Il faut, je veux bien que ça dure heu 2 heures, mais je n'irais pas passer 6 heures à heu à faire du shopping quoi.

Ok d'accord.

Au bout de 2 heures, je sature.

Ben donc, pendant ces 2 heures-là pour toi c'est quand-même synonyme de détente, de plaisir ?

Entre les 2 je dirais, ça fait partie du plaisir d'acheter des vêtements mais ça ne heu, je ferais pas ça juste pour le plaisir quoi.

Ok …

Y a, y a une partie heu nécessaire.

Oui donc c'est, tu vas plus faire du shopping parce que t'as besoin de quelque chose ?

Parce que j'ai besoin de quelque chose, parce qu'il faut de temps en temps acheter des vêtements. Maintenant, ce que j'ai remarqué c'est que, avec les années, plus le temps passe et moins, je dirais, ça me dérange d'aller faire du shopping, au contraire, je trouve que c'est, que c'est génial.

Ok d'accord, donc y a une partie ou c'est plus utilitaire mais, si ça dure pas longtemps, c'est quand-même quelque chose de plaisant ?

Oui tout à fait.

Ok d'accord.

Tout à fait.

Alors, est-ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping ?

Ma dernière séance de shopping ? Oui, on était à la, on était allé à la mer, on passait en fait heu, on a fait les boutiques, on a regardé, on n'a même rien acheté, on a juste regardé heu pendant heu je dirais 2 heures et demie, trois heures heu, une boutique à la fois heu, à son aise, même si j'étais avec mon épouse qui était plus stressée que moi au niveau heu, parce que j'étais là. Elle trouvait que heu, elle appréciait pas que je sois là et moi, j'aimais bien qu'elle soit là pour regarder avec moi mais on est sortis sans, sans rien acheter, on a juste regardé et ça a duré, je dirais, plus de 2 heures et demie, je pense parce que je me souviens juste d'avoir mis le parcmètre en fonction du temps, donc heu.

La dernière séance de shopping où tu te souviens d'avoir acheté quelque chose ?

La dernière fois où j'ai fait du shopping où je me souviens d'avoir acheté quelque chose, heu, c'était des chaussures.

C'était où ?

C'était ici, tout près de la maison à Anderlues en fait, tout simplement donc c'était heu …

C'était quel magasin ?

C'est Brantano.

Brantano ?

Oui.

Ok d'accord. Alors donc t'as acheté une paire de chaussures pour toi ?

Oui.

Tu allais dans ce magasin-là parce que tu avais besoin de chaussures ou juste comme ça et t'as trouvé des chaussures ?

Non, parce que j'avais besoin de chaussures.

Ok …

J'avais déjà l'idée, de toute façon, je devais acheter une paire de chaussures, même si j'avais pas un besoin heu.

Immédiat ?

Immédiat mais comme mes paires de chaussures vieillissaient et qu'il m'en fallait une, ben c'était l'occasion de le faire donc heu.

Ok d'accord.

C'était heu …

Heu qu'est-ce qui t'a décidé d'acheter ces chaussures-là donc en particulier ?

Parce qu'elles rentrent dans mes habitudes, c'est le genre de chaussures qui heu qui me correspondent et heu donc heu je heu je les ai essayées et ça fonctionnait, ça.

Donc c'est plus parce qu'elles te plaisaient bien ?

Oui tout à fait.

Alors est-ce que tu vas souvent chez Brantano ?

Quand je dois acheter des chaussures, pratiquement à chaque fois.

Ok d'accord.

C'est à peu près le heu, bien que oui, plus rarement ailleurs, j'ai déjà été dans d'autres petites boutiques mais heu en général, je vais là parce que j'y trouve heu un rapport heu qualité / prix, par rapport à mon besoin, je dirais heu l'utilisation heu qui est heu, qui est bon.

Donc, puisque t'y vas souvent quand tu dois acheter des chaussures, est-ce que tu peux me dire ce qui te plaît et ce qui te déplaît dans ce magasin ?

Alors, ce qui me plaît dans le magasin c'est que les chaussures sont rangées par taille et donc, c'est facile pour moi, par pointure, c'est facile pour moi puisque je n'ai qu'à aller dans la zone qui m'est heu consacrée et puis ce qui me déplaît par contre, c'est qu'on n'a pas toujours du choix. Ils sont fort limités dans le, dans le choix, et donc heu, c'est toujours la même chose heu c'est ce qui me, ce qui est lassant, c'est bien pour des chaussures professionnelles parce que ça permet de, en fait de, heu, d'acheter ce qu'on a besoin réellement mais par contre si il faut changer de couleur de chaussures heu, ça devient très compliqué.

Ok …

Bien que je me suis rendu compte, aujourd'hui j'ai des chaussures foncées.

Oui …

Je dirais noires, ça y en a tant qu'on veut, par contre des bleues foncé, y en a très peu, bien que celles-ci, ça revient à la mode apparemment les chaussures bleues.

Donc, est-ce que tu vois d'autres éléments par rapport au magasin en lui-même, ce qui te plaît ou déplairait ?

Alors, ce qui me plaît, c'est que c'est facile d'accès, donc heu, parking, on a facile. Ce qui me déplaît c'est que c'est immense parfois et donc, pour moi, c'est un peu grand donc heu c'est un peu perturbant, plein de gens, plein de bruits, plein de trucs et ça, jai j'ai horreur quoi.

T'aimes pas quand y a des gens et du bruit alors, c'est ça qui te dérange ?

J'aime pas trop, oui heu, je veux bien un certain nombre de personnes mais heu je ne me vois pas aller au moment des soldes où y a heu 300 personnes dans le magasin parce que je vais devenir fou.

Ok d'accord, donc ça c'est, ok d'accord. Alors quand, ça c'était plus vestimentaire, chaussures etc… quand tu achètes de l'alimentaire, où est-ce que tu te rends principalement ?

Alors, y a …, ça dépend. Alors, heu, je dirais que j'achète chez Colruyt heu parce que heu là aussi c'est très pratique. Heu, il m'arrive d'aller dans le magasin, il m'arrive aussi de le faire via heu internet, parce que là, c'est très simple, le soir, j'ai heu, j'ai le temps.

Oui …

Ou quand je fais une insomnie, à 2 heures du matin, ben je fais des courses sur internet ce qui est heu, ce qui est relativement pratique. Joindre l'utile. Par contre si je dois aller pour des petites quantités, des petites choses, j'ai tendance à aller dans une petite boutique … oh le petit magasin du coin en fait, parce que là c'est heu, ben je me parque, je rentre, j'achète une petite chose, je dois pas faire la file à la caisse, je vais pas me retrouver avec 10 personnes devant alors que j'ai qu'un article… ça, ça me …

Et donc, par exemple comme petite boutique, tu penses à quoi ?

La petite boutique du coin, le petit commerçant du coin heu un petit heu, vraiment l'indépendant comme d'une petite boutique, en fonction de là où je suis, je suis pas heu, je vais pas aller dans un magasin bien précis, je vais aller là où, si j'ai besoin d'une bouteille d'eau, je vais aller dans une petite boutique du coin.

Et donc quand tu fais tes grosses courses, ben de la semaine par exemple ou du mois, là, c'est chez Colruyt ?

Là, c'est chez Colruyt que je vais.

D'accord. Alors est-ce que tu peux m'expliquer comment ça se passe quand tu vas faire tes courses chez Colruyt ?

J'ai une liste et j'applique la liste à la lettre, je sais exactement ce que je dois prendre heu et je prends ce que, ce qui est nécessaire. J'ai parfois tendance à prendre le moins cher comme produit, heu en général heu je prends juste, je cherche le moins, le moins cher.

Ok.

Je commence à regarder ce qui est moins cher, si c'est des prix rouges heu chez Colruyt, j'essaye de trouver le, les moins chers.

D'accord, donc t'as …

Maintenant, ça dépend si c'est pour moi que je fais des courses ou si c'est pour quelqu'un d'autre.

Si c'est pour toi ?

Si c'est pour moi, je vais aller au moins cher.

Ok d'accord. Alors, heu t'as une liste mais est-ce que tu n'achètes que ce qui a sur ta liste ?

Oui, oui.

Tu n'achètes rien …

Je ne vais acheter d'autre heu, c'est ce que, je dirais que c'est ce qui me plaît chez Colruyt, c'est qu'en fait, je suis pas tenté par acheter des trucs à droite et à gauche, heu c'est très heu, ça m'fait, ça m'fait penser à du rangement donc heu un magasin de rangement et qu'on va chercher ce qu'on a besoin et pas, on fait pas tout, on va pas flâner en disant « tiens y a tel produit » et ainsi de suite quoi.

D'accord. Alors donc heu chez Colruyt, comment est-ce que tu choisis tes produits ?

C'est-à-dire ?

Ben par exemple, quand t'as plusieurs heu, par exemple pour les jus de fruits ben t'as plusieurs jus de fruits différents, comment est-ce que tu choisis ?

Je vais essayer de prendre une marque que je connais, donc je vais essayer de voir un produit que je connais.

Oui …

Et puis prendre une heu, le moins cher.

Ok.

Des produits que je connais mais je vais toujours essayer de me baser sur quelque chose que je connais, pour ne pas avoir de surprise au bout du compte, de ne pas m'être trompé heu de produit hein, si j'achète un jus, ben je vais essayer de reconnaître les, l'étiquette du jus et je vais pas, parce que j'ai peur, d'ailleurs ça m'énerve quand heu quand ils changent d'étiquette parce que je veux pas me retrouver avec un jus de pomme alors que je veux du jus d'orange.

Ok donc tu regardes dans les produits que tu connais et dans ceux que tu connais, t'essayes de prendre le moins cher ?

Dans ceux que je connais, j'essaye de prendre le moins cher et je me base toujours sur un produit que je connais.

Alors quand tu dois faire ces grosses courses-là, tu ne te rends dans aucun autre magasin que chez Colruyt ?

Il m'est arrivé d'aller chez Delhaize.

D'accord, ok. Donc on va faire pour Delhaize et pour Colruyt séparément. Donc, qu'est-ce qui te plaît et ce qui te déplaît chez Colruyt ?

Ben c'est qui me plaît heu chez Colruyt c'est que c'est heu très rangé, c'est carré donc heu c'est.

C'est bien en ordre …

C'est bien ordonné, heu, oui , c'est ça, c'est vraiment, fin c'est vraiment facile, je trouve que c'est facile et surtout, ils ne changent jamais les produits de place, donc ça me permet d'avoir mes habitudes et de garder mes habitudes ou en tout cas, je me rends même pas compte qu'ils changent les produits de place. Ce qui est heu, je dirais qui est pratique aussi c'est que la boucherie, on fait une liste, on la donne, on continue et on revient donc, c'est, pour moi, c'est très heu, c'est très pratique. Ce qui est plus déplaisant, c'est qu'il faut leur faire confiance au niveau de la boucherie entre autre, c'est le négatif de la chose, c'est que ben il faut heu, il faut remplir une feuille, on reçoit un sac qui est fermé, on a aucun moyen de contrôle, que si, si il faut ouvrir le sac, c'est très heu, c'est très embêtant quoi.

Ok d'accord. Tu vois autre chose qui te plairait ou qui te déplairait par rapport au magasin ?

Heu, je m'y retrouve pas toujours dans les heu, ce qui me déplait c'est que je ne m'y retrouve pas toujours dans les heu dans les congélateurs parce que, comme on ne voit pas, il faut suivre les étiquettes et heu il faut ouvrir les congélateurs et regarder heu, ils n'ont pas des congélateurs avec des glaces transparentes et donc heu, il faut passer son temps à ouvrir et à regarder dans les congélateurs et heu.

Ok.

Ça c'est heu, un peu compliqué …

Ok d'accord. Alors, si on passe maintenant à Delhaize, qu'est-ce qui te plait et ce qui te déplait ?

Alors, ben ce qui me déplait, c'est principalement le fait que, de temps en temps, ils changent les produits heu d'emplacement et donc heu ben j'ai l'impression que je dois chaque fois recommencer mes courses au point zéro quoi. Je suis perdu et j'ai l'air d'un idiot perdu au milieu du magasin et je suis parfois obligé de demander « tiens ben ça c'est passé où ? », ben c'est là-bas, heu, ça me, ça, ça m'énerve énormément. Parce que c'est heu, pour moi, c'est compliqué, que ça me fait perdre du temps et que ça me complique la vie. Heu, leur système de caisses est parfois un peu heu surprenant mais je pense que c'est plus un problème de manque d'habitude … heu, j'utilise pas assez souvent que pour le heu le faire quoi en fait. Heu, parce que j'ai pas le même problème quand j'utilise la caisse chez Décathlon, les caisses automatiques, j'y arrive heu alors que là heu je patauge un peu quoi.

Ok d'accord. Donc, ici c'est plus heu le manque d'habitude ?

Je pense que c'est un manque d'habitude par rapport aux caisses quoi.

Ok d'accord, donc, puisque tu vas plus souvent chez Colruyt, si tu dois me décrire Colruyt en quelques caractéristiques, qu'est-ce que tu me dirais en fait.

Si je dois ?

Me décrire Colruyt en quelques caractéristiques ?

Alors, ben je dirais heu l'efficacité, ça c'est l'efficacité Colruyt quoi. Heu, par contre heu, le décrire heu, qu'est-ce que je pourrais encore dire ? Ben c'est facile d'accès, ben pour moi, c'est facile d'accès, c'est ça qui fait que j'apprécie Colruyt quoi et que leur heu, le site est relativement bien fait, le site est relativement bien fait. On va, par internet, c'est relativement bien clair. En tout cas, on peut aller récupérer ce qu'on a acheté y a une semaine, donc c'est facile pour moi. C'est comme que je vois, je vois Colruyt maintenant, comment le décrire autrement, heu c'est un peu froid parfois.

Qu'est-ce que tu veux dire que c'est froid ?

Ben le magasin est un peu froid mais ça c'est le côté hangar, rangement, ça fait un peu heu, ça fait un peu, ça fait un peu froid mais c'est comme ça, c'est le, heu le désavantage de l'avantage quoi hein.

Oui …

C'est vraiment, c'est vrai qu'au niveau couleur, c'est heu, c'est vraiment le minimum du minimum quoi.

Ok d'accord. Alors, parmi les caractéristiques que tu m'as dites, c'est lesquelles qui influencent ton choix ?

Par rapport à la, par rapport au magasin ou par rapport aux produits ?

Par rapport au magasin ?

Par rapport au magasin, ce qui influence mon choix c'est la rapidité, l'efficacité donc heu c'est ça qui va influencer mon choix. C'est de ne pas heu pouvoir passer du temps pour les courses de tous les jours heu, une heure et demi dans le magasin quoi.

Ok.

C'est plutôt l'efficacité hein, oui, je suis plutôt comme ça, donc heu parce … mais ça c'est autre chose.

Si maintenant on revient à l'achat plus vestimentaire, chaussures etc., là c'est toujours la caractéristique la même, donc la rapidité, l'efficacité qui influence ton choix de magasin ?

Pas nécessairement, pas nécessairement, ça sera plutôt l'aspect du, heu du magasin parce que.

L'aspect ?

Général quoi en fait. Le fait d'être heu, l'accueil heu, ce serait plutôt du genre à suivre ça que, maintenant j'ai des habit…, allez heu j'ai des habitudes donc heu, pour les vêtements de tous les jours, je vais toujours dans les mêmes, dans les mêmes magasins. C'est plus par heu habitude heu que, heu, qu'autre chose quoi.

Donc, c'est plus selon l'habitude que tu vas choisir les magasins ?

C'est plus heu, oui, par habitude allez, je vais dire ça, c'est vrai que c'est heu, quand on y réfléchit, c'est plus par habitude qu'on va dans certains magasins.

Donc la caractéristique qui influence ton choix de magasin, c'est l'habitude ?

C'est l'habitude, oui, on pourrait dire ça comme ça, c'est vrai et le fait ben je me rends compte que le magasin est, y a des magasins pour jeunes et des magasins pour moins jeunes et donc, heu je vais avoir tendance à aller dans un magasin qui me, qui me correspond mieux que.

Ok d'accord.

Je vais pas rentrer dans un magasin où y a des choses que je ne mettrai de toute façon pas quoi.

Ok ça va.

Ben ça c'est la majorité des vêtements.

Alors, est-ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement ?

De faire du shopping autrement ? Oui, ça m'arrive.

Donc, par exemple sur internet ?

Oui, oui ça m'arrive.

Ça t'arrive, ok. Alors, est-ce que tu peux m'expliquer ta dernière expérience sur un site d'e-commerce ?

Sur un site e-commerce heu j'ai heu, ben c'était sur un, du matériel de bricolage. Heu, je voulais acheter un abri de jardin.

Oui …

Et heu j'ai cherché plusieurs heu ben je dirais plusieurs magasin, j'ai regardé, j'ai comparé les prix, j'ai passé mon temps à regarder les différences, la taille parce que la taille de l'abri de jardin, maintenant, c'était un gros achat heu c'est heu, c'est quelque chose qui coûte relativement cher, donc, j'ai vraiment pris le temps de comparer, de bien regarder, jusqu'à un moment donné j'ai même pris ma voiture pour aller jusqu'au commerce, voir si heu, si ça correspondait bien à ce que j'avais vu sur le catalogue.

Et donc, pour finir, t'as acheté l'abri de jardin sur le site ?

Non, j'ai pas acheté l'abri de jardin sur le site parce que y avait paune réduction sur le site, y avait une, si je me présentais dans un magasin, j'avais une réduction.

Ok …

Et donc, je me suis présenté dans le magasin pour avoir la heu réduction.

D'accord.

J'ai eu 15% de réduction heu en me présentant au magasin et donc j'ai l'acheté dans le, dans le magasin. Maintenant, il m'arrive d'acheter directement sur le site.

Et donc la dernière fois, t'avais acheté quoi ?

Qu'est-ce que après, avant l'abri de jardin, qu'est-ce qu'on a acheté heu, c'est une bonne question, j'ai acheté du petit matériel, oui heu des armoires, des casiers heu en fait professionnels.

Ok d'accord. D'accord ok.

Et d'ailleurs j'ai été surpris parce que, ce que j'ai acheté correspondait à ce que j'avais vu, mais c'était pas, j'avais pas bien compris le, le matériel donc, j'ai dû recommander pour avoir le complément. Parce qu'il y avait 2 pièces, il fallait acheter, en fait c'était 4 armoires, y avait une qui faisait le début et la fin et puis il fallait acheter les éléments complémentaires et j'ai acheté les éléments complémentaires sans acheter la 1ère armoire donc, je ne savais pas les monter…

Ok d'accord, d'accord. Et donc, au final, ça s'est bien terminé ou…

Oui, oui tout à fait et c'était efficace puis que j'ai j'ai eu, j'ai commandé et j'ai eu les produits heu , je crois que c'est 24h après, donc heu c'est vraiment efficace quoi.

Qu'est-ce que t'as ressenti quand t'as fait cet achat-là ?

Le heu, ben l'efficacité et surtout heu le heu le gain de temps, la, la facilité parce que j'ai pas dû me déplacer, j'ai pas dû chercher, j'étais au bureau, j'ai regardé heu et puis j'ai commandé quoi et puis c'est arrivé heu ce que je, ce que je voulais. J'ai déjà eu dans certaines commandes en fait un peu la déception du heu, on n'a pas la sensation de, donc de qualité. C'est-à-dire, j'ai acheté des fardes, la commande juste avant, j'ai acheté des fardes puis je me suis rendu compte que, ah oui, elles étaient pas chères et je savais pourquoi elles étaient pas chères, quand je les ai eues en main quoi.

Ok …

Heu, au bout du compte, j'ai dû en racheter d'autres parce que heu, elles cassent donc heu en fin de compte ça, ça ne sert à rien, quand on met des papiers dedans, ça ne va plus.

Oui. Heu, pour heu, donc heu, tes armoires, qu'est-ce qui t'a poussé à acheter ce produit-là sur internet ?

La facilité de retrouver heu un magasin qui faisait, qui faisait ce que je recherchais. C'est-à-dire que je me suis posé la question de savoir où je pouvais avoir des armoires et des casiers professionnels, où j'allais acheter ça. Et heu, j'ai fait un peu le tour des magasins que je visionnais dans la région et puis je me suis dit mais heu le plus simple c'est peut-être d'aller sur l'ordinateur et de heu, de heu de commander via l'ordinateur, de manière à ne pas devoir faire le tour des heu.

Oui, c'est plus parce que c'est plus difficile à trouver dans des magasins ?

Je pense que c'est plus compliqué à trouver dans un magasin de, parce que ce sont pas des meubles heu courants quoi, c'est pas un meuble TV où heu on peut aller voir et heu voir comment il est. Ici les casiers professionnels et donc c'est plus difficile à trouver, et heu, à la limite, l'esthétique personnellement n'est pas le, n'était pas l'objectif, donc heu je ne devais pas le mettre dans une pièce de vie.

Oui …

Où on reçoit des gens, donc, c'est plus, c'était plus heu l'efficacité qui était heu important.

D'accord, ok. Donc, c'était sur quel site que t'as acheté ça, tu te souviens ?

C'est Bruneau, oui.

Et tu te souviens de comment il est le site ?

Heu oui.

Oui ? Donc est-ce que tu peux me dire qu'est-ce qui te plaît et qu'est-ce qui te déplaît sur ce site-là ?

Alors, heu ce qui me plaît c'est que ça concerne tout ce qui est professionnel, et donc puisque c'était du matériel professionnel, c'est tout ce qui est heu, tout ce qui est professionnel, et donc heu, c'est une société qui sert les professionnels et donc heu ça, ça me plaît énormément. Par contre, c'est la multitude de produits parce que ça va du bic à l'armoire, en passant par la

punaise et ainsi de suite et donc, pour retrouver ce que je cherchais, heu j'ai passé plus de temps à heu, à chercher en fait où se trouvaient les armoires, et quand je les ai trouvées, il n'y avait que 2 modèles donc, heu, au bout du compte, le choix était relativement simple, soit je prenais l'un, soit je prenais l'autre, mais par contre pour y arriver, j'ai, j'ai ramé quoi.

Ok.

J'ai, j'ai mis du temps quoi.

Donc c'était pas facile, donc sur le site pour avoir accès vraiment …

J'ai pas eu facile pour avoir accès heu vraiment quoi.

Ok d'accord. Alors, est-ce qu'on peut dire que tu fais souvent des achats en ligne ?

Je fais régulièrement des achats en ligne.

Donc, régulièrement, c'est heu ?

Ben si, je considère les courses, je ferais ça, heu, presque heu une fois par semaine. Si heu, heu, pour tout ce qui est professionnel, je fais une ou deux fois heu par mois quoi.

Ok d'accord.

Donc, je peux considérer que c'est du régulier, et ça m'est déjà arrivé d'aller acheter des affaires sur des sites étrangers, mais du matériel professionnel quoi.

Alors, quand tu achètes quelque chose sur internet, à quoi est-ce que tu accordes le plus d'importance ?

Alors, je prends un site, je dirais que j'essaye d'aller sur des sites que je connais, des sociétés qui ont des réputations parce que j'ai eu le, la heu la très désagréable histoire de heu de me faire pirater ma heu, ma carte

Ah oui …

Et donc, et c'était pourtant sur un site, c'était en Angleterre, c'était quelqu'un que je connaissais, ça s'est bien fini, et j'ai été remboursé mais au bout du compte heu, ma carte de crédit heu, le numéro de carte et ainsi de suite, heu, on a utilisé ma carte pour d'autres et donc, je pense que ce qui est important, c'est d'aller sur des sites que je connais et qui sont, je suis certain… oui c'est ça qui sont bien sécurisés.

D'accord, donc c'est à ce … ok. Alors, donc si tu dois me faire 2 catégories, quels sont les produits que tu achèterais et ceux que tu n'achèterais pas sur internet ?

Je dirais que, heu j'achèterais plus des vêtements sur internet, non je, l'inverse pardon, j'achèterais moins de vêtements sur internet parce que c'est quelque chose qui doit se porter.

Oui.

Et donc, heu c'est pas ce qu'on voit, ça, ça peut heu, que ça va aller heu à la personne heu, la taille en fait, la grandeur des vêtements heu, c'est difficile d'imaginer une taille sur une image.

Oui …

Et donc, c'est difficile heu, de, de savoir. J'achèterais bien plus facilement et d'ailleurs c'est ce que je fais, des courses, des, pourquoi, ben parce que c'est un produit bien défini heu, des pommes de terre, c'est des pommes de terre heu, de telle heu, c'est des, et donc tout ce qui est alimentaire, tout est qui est essuie-tout enfin heu, papier et produit d'entretien et ainsi de suite, qui sont des produits qu'on connaît vraiment bien, j'aurais tendance à les acheter sur internet parce que c'est facile. Je n'achèterais donc pas des produits que je vais mettre sur moi heu, donc chaussures, heu, vêtements, même si y a un système de retour et ainsi de suite, heu, de toute façon, faut d'abord payer et puis se faire rembourser, donc c'est très heu, ça veut dire qu'il faut retourner à la poste et retourner le produit. Donc, ça, j'ai tendance à éviter, par contre tout ce qui est, je dirais heu produits heu cahiers heu, feuilles heu, ça j'aurais tendance à acheter sur heu, sur internet parce que c'est pratique, ils viennent livrer et puis c'est heu et c'est facile.

Ok, donc justement ma question, qu'est-ce qui te retient et qu'est-ce qui te pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ?

Ben, ça correspond pratiquement déjà à ce que, ce que j'ai, j'ai répondu heu, ce qui me pousse à acheter sur internet, c'est quelque chose que je connais, dont je suis sûr qu'au bout du compte, je vais avoir ce que j'ai heu, ce que j'ai besoin. Ce qui me pousse pas du tout à acheter sur internet, c'est un produit que je ne, que je ne maîtrise pas. Et donc, je vais avoir tendance à aller lire heu les, ou en tout cas à aller voir, aller lire les étiquettes et à essayer, si c'est des vêtements heu, c'est plutôt, je me vois très mal acheter des vêtements sur heu sur internet. Je suis grand, j'ai des grands bras, les chemises, c'est un gros problème, si je les essaye pas, c'est, c'est galère.

Oui ok. Donc, on va peut-être se répéter mais tu vas peut-être rajouter d'autres éléments ou alors si pas, on, ça me permettra de synthétiser. De manière générale, qu'est-ce que tu aimes et qu'est-ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ?

Ce que j'aime dans l'achat en ligne, c'est le côté pratique, on peut le faire en dehors des heures, on peut le faire heu, on peut le faire heu , ben le soir, on peut heu, ben tout est prêt quand on arrive, si c'est heu chez Colruyt, ou inversement, tout est livré à domicile, donc c'est ce que, c'est ce que j'aime dans le, heu, l'achat en ligne. Ce que je n'aime pas dans l'achat en ligne, c'est de devoir mettre mon numéro de carte de crédit et ainsi de suite parce que heu j'ai toujours peur de heu, de ce qui peut arriver et donc heu, je suis un peu heu, stressé par rapport à ce système où heu, où on n'a, où on donne un tas d'informations heu, qui au bout du compte ne, ne les regarde pas.
C'est heu, c'est fantastique heu, quand on fait une recherche d'un, d'un produit sur internet que on reçoit des publicités le lendemain d'un tas de produits qui y correspondent. Ça me sidère, ça veut dire que quelque part, on est complètement surveillés, heu, c'est incroyable heu. On a fait l'expérience avec heu avec mon épouse en disant « voilà heu, je regarde des vacances en Italie, non en Chine, et elle regarde des vacances en, au Canada et heu, ben pendant une semaine, on a chacun reçu pendant une semaine de la publicité pour des vacances, heu c'est, c'est incroyable quoi. C'est vraiment heu, ça c'est ce qui me fait peur dans le, dans l'achat en ligne, c'est le fait de voir.

Plus la confiance ?

Oui c'est de devoir donner des informations de soi-même, de ce qu'on recherche, de ce qu'on veut et ainsi de suite. Ça, ça facilite, c'est vrai le choix parce qu'on reçoit des informations sur des produits qu'on cherchait mais y a aussi le fait de peut-être passer à côté de choses qui pourraient être intéressantes parce qu'on nous a coupé l'accès quoi.

Oui, donc ce que t'aimes pas trop c'est le fait de donner tes données et puis on va peut-être te conseiller des choses que heu au final heu, ben c'est pas le meilleur pour toi et t'aurais pu trouver autre chose ?

Oui, ça va peut-être, j'aurais pu tomber sur autre chose parce que j'ai pas dû chercher quoi en fait et parce que c'est arrivé là.

Ok d'accord. Alors donc, on a parlé de l'expérience du shopping en magasin et sur internet. Donc, maintenant ce que j'aimerais bien savoir c'est quand tu vas faire les magasins, qu'est-ce que tu regardes ?

Alors, ce que je regarde en 1er, c'est le prix. Parce que de toute façon, ça ne sert à rien de regarder quelque chose que je ne vais pas acheter si c'est de toute façon trop cher.

Ok.

Donc, si ça n'entre pas dans ce heu dans le budget heu prévu, ça ne sert à rien de heu d'aller plus loin quoi en fait. Heu et puis, je vais regarder, si c'est des vêtements, je vais regarder si ça me convient et voir heu mes couleurs préférées ou inversement heu si heu fin.

Donc tu regardes les produits, leurs prix et leur couleur ?

Oui,la taille aussi faut que ça convienne évidemment en somme.

D'accord. Est-ce que tu regardes autre chose que le produit en lui-même quand tu fais du shopping ?

Non.

Non ?

Non, je vais regarder le le le oui les prix mais ça c'est les soldes mais les les ça non, à part ça, non, je vais regarder le produit en en lui-même si heu.

D'accord.

Et voir si ça va heu avec des choses que j'ai quoi.

Alors, est-ce que l'aspect visuel du produit, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Oui, oui il faut que ça me convienne.

Donc, l'aspect visuel c'est important ?

C'est important, heu si heu si c'est un pantalon heu s'il y a des trous dans le pantalon parce que c'est à la mode, je ne vais pas l'acheter parce que les trous dans le pantalon ne vont pas me plaire et donc l'aspect du produit va me décider ou ou pas quoi en fait. Il faut que ce produit me

corresponde, sinon ça n'a pas de, ça ne sert à rien d'acheter quelque chose qui ne me correspond pas.

En ce qui concerne l'aspect visuel du magasin maintenant, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Ben j'ai dit au début que oui, qu'il fallait que ça soit un magasin convivial mais j'ai mes habitudes et donc je vais, à mon avis, dans mes habitudes d'abord avant d'aller dans l'aspect du magasin quoi en fait.

Ok, donc, c'est plus en fonction de tes habitudes, l'aspect du magasin c'est pas fort important pour toi ?

Forcément heu non c'est pas forcément heu.

D'accord, ok. Alors qu'est-ce que tu sens quand tu fais du shopping maintenant ? Avec le nez.

Alors, ça c'est un c'est une question intéressante parce que je … depuis plusieurs temps je j'ai lu des des des ouvrages sur, en fait, l'aspect heu agréable de certains magasins qui vont influencer l'achat des heu choses. Et donc, en effet, j'ai fait attention à ce détail, quand je rentre dans un magasin, j'y fais attention.

D'accord.

Heu, il y a parfois des magasins où on sent rien.

Oui.

Où il y a, il y a pas d'odeurs quoi, on dirait qu'il n'y a pas de vie.

Donc pour toi, l'odeur, c'est important parce que ça donne de la vie au magasin ?

Ça donne de la vie au magasin, tout à fait. Que l'odeur soit agréable ou désagréable, elle peut parfois être très désagréable mais ça dans les magasins, c'est parfois quelqu'un qui est passé et qui aurait bien de de ne pas venir mais heu je pense que le oui l'odeur, l'odeur est quelque chose de d'important heu dans un magasin de chaussures, j'aime bien de sentir le cuir, je trouve que ça correspond aux chaussures, je ne, si on y sent la banane, je ne vois pas l'intérêt.

Ok, d'accord.

Je pense que ça fait partie des heu vraiment des des des choses importantes du magasin.

Donc, l'odeur du produit en lui-même, c'est important pour toi alors ?

Oui dans les chaussures, j'ai besoin de sentir une oui si, je dirai dans une, aller dans un magasin de courses heu si je suis dans des, un endroit de légumes, je vois pas, heu sentir, il faut que je sente les légumes parce que sinon ça ne ça veut dire que ce que j'ai devant moi n'a pas de, n'a pas de vie et donc n'a pas de, n'est pas intéressant quoi.

Et pour des vêtements, par exemple ?

J'aime bien sentir l'odeur du tissu. Donc c'est important aussi, oui oui tout à fait, ça ça c'est des choses que je regarde, en tout cas heu je je vais le prendre en considération parce que même si je vais acheter, par exemple, un un manteau, si l'odeur du manteau ne me plait pas, ça ne va pas faire partie de mes heu de mes choix.

Ok, d'accord. Alors, l'odeur qui est diffusée dans le magasin là maintenant, c'est important pour ton expérience de shopping alors ?

Oui parce que oui tout à fait, c'est vraiment, ça va vraiment influencer mon, je suis parfois, je suis parfois déçu de heu de l'odeur du heu qu'il y a dans les magasins quoi. Quand on rentre dans un magasin, il sent rien, j'ai vraiment l'impression de de rentrer dans le vide quoi, de.

D'accord.

Il n'y a pas heu on dirait qu'on y vit pas quoi.

Ok.

C'est pas heu …

Et donc, une odeur agréable, ça va améliorer ton expérience de shopping mas à l'inverse, une odeur désagréable, là, ça va la dégrader ?

Ça va la dégrader, tout à fait. Tout à fait.

Ok, d'accord.

Et d'ailleurs, je vais essayer de chercher pourquoi, s'ils sont, si c'est désagréable, pourquoi ? Mais ça va me faire heu repousser inversement, si c'est agréable, c'est agréable s'il fait frais, si heu fin ouai.

Alors, qu'est-ce que tu écoutes quand tu fais du shopping maintenant ?

Au niveau musique ou au niveau bruit heu ?

Tout, qu'est-ce que tu écoutes ?

Je dirai que j'aime, je ne supporte pas quand il y a trop de bruit heu ça, c'est quelque chose qui me qui me dérange, quand il y a beaucoup de gens, beaucoup de bruit, on parle, les aigus, les choses, ça me dérange. Si la musique va trop fort, ça me ça me j'ai tendance à sortir. Je j'ai horreur de ça, si on ne sait pas parler, si on ne sait pas heu le le bruit dans le heu dans le magasin va me va me déranger.

Ok.

Je préfèrerai, je préfère parfois une musique heu je dirai heu plus zen, plus heu plus calme que que un truc ou on chante ou on parle ou heu ça me ça m'énerve.

Mais donc, la musique diffusée dans les magasins, c'est important pour ton expérience de shopping ou pas tant que ça ?

Oui.

Si ?

Oui, tout à fait.

Donc, c'est important que ce soit une musique qui soit pas trop forte ?

Oui.

Et il faut qu'elle soit selon tes goûts ou, ça, pas nécessairement ?

Pas nécessairement, ça ce n'est pas, ça n'a pas de d'importance mais il ne faut pas qu'elle heu qu'elle me heu qu'elle me rende sourd quoi.

Oui.

Je ne supporte pas heu s'il y a trop de bruit.

Ok.

Et je pense que justement, dans le fait d'avoir des habitudes d'achat dans les magasins, c'est influencé par ce genre de choses. On rentre dans un magasin heu ça m'est déjà arrivé heu aux Grands Prés de rentrer dans un magasin heu il y avait des, pour un pantalon, je rentre, il y avait tellement de bruit dans ce magasin, la musique allait tellement forte que j'ai fait demi-tour.

Ok, d'accord. Donc, c'est important ?

Oui, c'est important.

Qu'est-ce que tu touches maintenant quand tu fais du shopping ?

Qu'est-ce que je touche ? Les tissus, les vêtements.

Oui, ok.

C'est heu j'essaye de ne toucher rien rien d'autre, que les tissus et les vêtements parce que j'ai un peu peur de l'hygiène.

Que ce que tu vas acheter ?

Oui.

Donc, pas les autres choses que tu ne veux pas acheter, tu ne les touches pas ?

Non, je ne vais pas passer mon temps à, je vais regarder ce qui, ce que je suis attiré, oui je vais toucher ce que par lequel je suis attiré mais ça c'est visuel, d'abord, et puis je vais toucher, puis viendra alors le, je dirai, l'odeur donc le toucher heu, le visuel, ben oui je vais acheter un pull, le visuel, la couleur me plait, puis je vais toucher, la matière me plait et puis, le l'odeur, je dirai, du produit en lui-même va me plaire ou ne pas me plaire quoi.

Donc, la dimension tactile, c'est important quand même dans ton expérience de shopping ?

Ben oui, si c'est une matière que je ne supporte pas, je ne vais pas , je ne vais pas l'acheter quoi.

Ok, d'accord.

C'est pas heu j'ai par exemple heu aller je ne supporte pas tout ce qui est peau de pêche, donc, ça me donne des frissons, donc si ça a cet aspect-là, si ça à ce toucher-là, je vais même pas heu je vais fuir.

Ok, d'accord. Alors, heu qu'est-ce que tu goûtes maintenant quand tu fais du shopping ?

Rien.

Rien ? Rien du tout ?

Non, le.

Donc, ce n'est pas important ?

Non, c'est pas important heu j'ai parfois des dégustations quand on va des les grands trucs, je goûte mais ce n'est pas ça qui va me faire acheter un heu le produit, si je vais le goûter par heu je vais dire heu juste pour découvrir mais je ne vais pas heu je vais pas acheter ce produit là parce que je l'ai gouté quoi .

D'accord. Donc, c'est, la dimension gustative n'est pas vraiment importante dans ton expérience de shopping. Ok.

Ça ne va pas rentrer dans heu dans l'expérience de mes achats.

Partie 2 : Questions avec supports

Alors, ici, je vais te montrer donc la photo d'un shampoing.

Oui.

Donc, j'ai dissimulé la marque exprès pour ne pas influencer le fin de tes réponses. Comment est-ce que tu me décrirais ce shampoing ?

Je dirai que le heu le produit fait penser à un produit pas cher. Heu c'est banal en fait hein, c'est tout à fait un truc heu banal, il n'y a pour moi aucune recherche dans le produit, sinon que c'est quelque chose d'efficace et qui n'est pas, qui n'est pas, c'est pas heu aller je vais dire, l'esthétique n'y est pas sauf peut-être la couleur qui doit être certainement en rapport avec le produit mais à part ça heu je ne vois pas heu c'est un produit classique quoi.

D'accord. Alors, il te fait penser à quoi ?

Au niveau du produit ?

Ben oui, le shampoing qui est là, il te fait penser à quoi ?

Je dirais un un shampoing de trucs exotiques en fait heu un peu exotique, de couleurs heu exotiques mais pas.

Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur la couleur du shampoing ?

De l'intérieur ?

De la couleur du shampoing.

À l'intérieur ?

Oui la couleur du shampoing …

J'en ai aucune idée mais de toute façon, allez, il doit être orange mais heu il doit il doit correspondre au flacon extérieur mais c'est pas heu mais c'est oui je suppose pour le reste heu maintenant qu'il soit, même s'il est blanc à l'intérieur, ça ne va pas changer grand-chose.

Qu'est-ce que tu peux me dire sur l'odeur du shampoing ?

Alors, je m'attends à avoir un produit, si je regarde bien le, un truc un peu heu oui un peu, on dirait qu'il y a des cerises, oui peut-être bien un peu un peu vanille, un peu cerise, heu je m'attends à ce genre de de produit quoi.

Donc l'odeur, tu me la décrirais comment ?

Je dirai agréable, s'il y a de la vanille, c'est relativement agréable donc heu oui, c'est un peu.

Et heu, le goût du shampoing, tu le décris comment ?

Aucune idée, honnêtement, aucune idée sur le le goût, je me baserai plus sur l'odeur que sur le que sur le goût quoi parce que le goût du, le goût d'un shampoing, je vois pas le.

Ok. Alors, à ton avis, c'est quoi la texture de ce shampoing ?

Et bien ça, je n'en sais rien, je n'en sais strictement rien. Je ne saurai pas te dire s'il est fort liquide, s'il est crémeux, s'il est heu je ne sais pas.

Tu ne sais pas ?

Non.

Alors, on va passer, donc, ici à la photo de ces nectarines, donc, de nouveau, comment est-ce que tu me les décris ?

Ben elles ont visuellement l'air agréables par le fait heu en tout cas, celle-là a un petit défaut mais le reste est heu est agréable mais alors on va se baser sur heu sur l'aspect visuel et donc heu oui, sur l'aspect visuel, elles ont l'air heu elles ont l'air bien quoi.

D'accord, à quoi elles te font penser ?

À l'été.

À l'été ?

Oui, à un fruit d'été, à un …

Qu'est-ce que tu peux me dire sur leur couleur ?

Ben la la couleur correspond au heu au fruit, donc, en tout cas l'image que que j'ai du fruit quoi en tout cas. Ça correspond, ça correspond à l'image que j'ai du fruit.

D'accord, qu'est-ce que tu peux me dire sur leur odeur ?

Ben je connais leur odeur donc si leur odeur correspond à à ce que je heu à ce que je connais heu oui ça sera un produit qui heu qui me correspond.

Et donc tu décrirais comment l'odeur de ces nectarines ?

Agréable, agréable.

Quoi d'autre ?

Heu fruité, oui.

Et leur gout ?

Ben agréable, la seule chose, c'est qu'il faut que ça soit des nectarines parce que si c'est des pêches heu je les laisse, je les laisse là, parce que je, je n'aime pas les acheter puisqu'au niveau du toucher, ça va me faire fuir donc heu.

Et donc, comment tu me décrirais le goût de ces nectarines ?

Le goût d'une nectarine, c'est agréable heu oui agréable quoi, c'est-à-dire le goût exactement d'une nectarine, j'en ai aucune idée sinon que quand je vais l'avoir en bouche, je vais te dire, oui ça correspond, à ce que j'attendais du produit.

Ok, d'accord. Alors, à ton avis, c'est quoi la texture de ces nectarines ?

C'est quelque chose de onctueux heu chaud heu un peu je vais pas dire un peu croquante mais fondante en fait, ça c'est ce que j'attends du du produit.

Et heu, à ton avis, tu vas avoir quelle sensation au toucher ?

Heu il y a pas deux poids, deux mesures, ou bien ça va aller ou bien je vais avoir des frissons et ça va me me faire fuir de nouveau c'est c'est, mais au toucher, je vais, c'est quelque chose de lisse une nectarine, c'est lisse, le produit est lisse. Et donc, il n'y a pas, il doit être lisse en fait.

Et donc, c'est ça la sensation que tu vas avoir quand tu les touches ?

Oui.

Et pour finir donc, avec ce pull, donc de nouveau, comment est-ce que tu me le décrirais ?

Chaud, chaud parce qu'il a des poils partout, oui donc on a l'impression donc que c'est un pull heu je dirai heu en laine en tout cas. Heu donc heu oui, chaud, heu la couleur ne me va pas, m'enfin ça il faut bien choisir un couleur donc ça c'est pas heu alors c'est un pull pour fille mais heu la couleur ne me correspond pas. Heu ça doit être agréable à porter, il faut juste le, il faudrait que je le touche pour savoir, si c'est agréable à porter quoi mais au toucher ça doit être, ça doit être une sensation agréable quoi, il y a pas de.

Et il te fait penser à quoi ce pull ?

Il me fait penser à quoi ? Dans, je dirais heu l'intersaison en fait le moment de pfff oui de bien être, c'est un pull heu c'est un pull sympa quoi.

Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur sa couleur ?

En dehors de sa couleur qui est mauve heu et qu'il est uni, ben cette couleur ne heu ne fait, est sobre et donc heu oui c'est c'est un pull à porter tous les jours quoi .

À ton avis, c'est quoi la texture de ce pull ?

Ben c’est la laine, c’est fort heu, au au toucher, ça doit être chaud, ça doit être agréable, ça fait penser à à une écharpe qu’on va mettre autour de son de son coup quoi en fait, c’est vraiment heu que je dois, que j’attends en fait, de de ce genre de produit.

Tu me décrirais comment la sensation quand tu vas toucher le pull ?

Je disais mais je vais répéter ce que j’ai dit hein heu je dirai que c’est chaud, c’est doux, c’est tendre, c’est heu plutôt ça quoi.

Ok, d’accord. Ben voilà, c’est fini, merci.

RÉPONDANT 9

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Homme, Francis Bouckaert, 0486/ 13 26 52, 65-75 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Donc, tout d'abord, on va commencer avec la question suivante : qu'est-ce que ça évoque pour toi le mot shopping ?

Ben le mot shopping, ça, ça évoque le fait de … d'aller de magasin en magasin pour faire des achats.

Ok. Pour toi, c'est quelque chose, un mot à connotation positive ou négative ?

Boh c'est quand même positif parce qu'il faut quand même faire le choix quoi, il faut quand même avoir la possibilité de de voir différentes marchandises et je crois c'est intéressant quand même et de voir différents fournisseurs ou différents revendeurs ou autres quoi.

Donc, t'aimes bien faire du shopping ?

Pas spécialement. Je ne fais le shopping que lorsque c'est nécessaire, lorsque j'ai décidé de faire un achat bien précis sinon ça ne m'intéresse pas.

Donc, tu dis que pour toi, le mot shopping c'est aller de magasin en magasin mais t'aimes pas faire ça ?

Non, non, non heu, pas le fait, pas dans le sens d'une promenade par exemple de magasin en magasin. Le shopping pour moi, c'est avoir une idée bien précise d'un achat qu'on veut faire et d'essayer de trouver ce ce, l'achat en question dans le magasin qui qui donne l'article qui nous plait à un prix raisonnable quoi.

Donc, c'est pas du divertissement pour toi ?

Pas du tout.

Non. Donc, tu cherches, t'as quelque chose à acheter, tu cherches, tu achètes …

C'est ça.

Et puis c'est tout ?

Aller à l'essentiel, c'est-à-dire heu, dans un achat bien précis heu, trouver ce qu'on cherche, dans la qualité heu que l'on veut et dans une fourche de prix que l'on veut aussi.

Ok d'accord. Alors, est-ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping ?

Ma dernière séance de shopping heu, et bien c'était avec ma femme, elle avait besoin d'acheter des culottes et alors on est allé chez Etam.

Oui …

Et elle a pu acheter où il y avait une promotion. Heu moi je suis resté un petit peu à l'entrée du magasin heu. Elle en a profité aussi pour acheter 2 pantalons qui allaient lui … qui devaient lui convenir pour la soirée, pour ses soirées pyjama, on va dire.

Ok. Et toi, t'as rien acheté cette fois-là ?

Et moi, j'ai rien acheté heu d'aucune manière, je l'accompagnais, je n'avais pas d'achat à faire personnellement.

La dernière fois que t'as été et que t'as fait un achat pour toi, c'était quand ?

Hooo, c'est loin hein, je crois que c'était au début de l'année, je suis allé à l'Innovation et je me suis acheté quelques pyjamas.

Ok.

Bon, il faut dire que lorsque je fais du shopping, je n'achète pas par unité. J'achète toujours plusieurs exemplaires.

Pourquoi ?

Pour ne pas devoir faire du shopping trop souvent. Voilà, ça c'est l'explication.

D'accord. Alors, t'avais prévu donc en allant à l'Inno, t'allais à l'Inno pour acheter des pyjamas ?

Oui oui oui, j'en ai acheté 3.

T'en as acheté 3 ?

Oui.

Donc tu n'as acheté que ce que tu avais prévu d'acheter ?

Oui, exactement, bien sûr, oui.

D'accord. Alors est-ce que tu vas souvent dans ce magasin-là, à l'Inno ?

Oui, c'est un magasin, généralement, où je trouve heu … un une diversité de produits donc de qualité aussi.

Ok. Et quand tu dis souvent, c'est plus ou moins …

Oh c'est 2 fois par an.

Deux fois par an. D'accord. Mais c'est le magasin où tu vas le plus souvent ? Par rapport où tu fais tes achats ?

Oui. Sauf lorsqu'on est en vacances sur la côte, il y a des boutiques qui ont mes préférences aussi et lorsque j'ai besoin d'une chemise ou d'un pull, je sais très bien où je vais l'acheter.

Ok.

De même que dans le passé, lorsque j'achetais mes costumes, et bien j'allais chez un heu vendeur heu installé dans une localité et je lui, je décidais 3, 4, 5 costumes.

Ok d'accord.

Voilà.

T'achetais par lot on va dire.

Oui.

Pas par lot mais heu différents costumes.

Plusieurs …

Plusieurs en une fois ?

Sur mesure et qui me convenaient dans des coloris dans des … enfin bref, voilà quoi.

C'était pas, j'achetais pas un lot de … pour faire heu …

Oui, d'accord mais t'en achetais plusieurs à la fois ?

Oui voilà c'est ça.

Alors, donc si on revient au dernier achat que t'as fait à l'Inno, est-ce que tu peux me dire qu'est-ce qui te plait et ce qui te déplait dans ce magasin-là, donc l'Inno ?

Boh heu ce qui me plait, c'est la diversité, je l'ai dit tout à l'heure.

Oui …

De de il y a pas mal de choses qu'on peut acheter heu chez eux quoi.

Oui …

C'est une, y a beaucoup de marques heu, c'est des, y a des produits de qualité, et alors heu, ce qui peut être intéressant aussi, du moins dans celui dans lequel nous allons c'est que le parking est facile aussi hein.

Oui …

Il est tout de suite à proximité du magasin. Il est même heu à l'intérieur du magasin.

Oui …

Ça veut dire que lorsqu'il y a de la pluie, tout ça, c'est … il ne faut pas chercher, il y a bien souvent des places. Et on peut choisir aussi le jour où on veut y aller, puisqu'on a la possibilité de le faire, donc c'est d'aller heu mettons heu en matinée heu vers 10 – 11 heures où il y a beaucoup moins de gens quoi.

Ok. D'accord.

Et où on a plus facile pour regarder les produits sans être interrompu par une vendeuse heu, on a une certaine liberté quoi.

Donc t'aimes pas quand y a des gens dans le magasin ?

Ben c'est, quand il y a, c'est toujours difficile lorsqu'il y a de la foule parce qu' il y a toujours des gens qui passent près de vous, qui veulent voir aussi la même le même rayon que vous heu … Enfin bref, ça me dérange.

Ok d'accord. Donc ça t'aimes pas. Et par rapport au magasin en lui-même, tu vois d'autres choses qui te plaisent dans ce magasin-là ?

A l'Inno ?

Oui …

Non, c'est un magasin, l'atmosphère est agréable. Voilà on va dire ça.

Qu'est-ce qui te fait dire ça ?

Et bien, par exemple, au rayon parfumerie, heu … ça sent bon. Les vendeuses heu sont généralement des filles qui ne sont pas mal quoi. Voilà.

D'accord, ok. Alors, pour ce qui te déplait maintenant, qu'est-ce que tu dirais qui te déplait dans ce magasin ? Tu peux prendre le temps de réfléchir…

J'ai pas grand-chose, j'ai pas une critique à faire spécialement quoi heu. Je vois pas ce qui peut me déplaire heu à première vue quoi.

Tu vois pas ?

Je n'ai rien, je n'ai rien à dire là-dessus.

Non ? D'accord. Donc ça c'était plus sur le shopping pyjama donc vestimentaire. Par rapport aux courses alimentaires maintenant …

Ah et bien les courses alimentaires, c'est c'est quasiment jamais moi qui les fais hein.

Où est-ce …

Et moi je participe en faisant chauffeur par exemple, ça se termine bien souvent là.

Et c'est qui, c'est ta femme qui les fait ?

Et c'est ma femme qui fait les courses.

Et où est-ce qu'elle va ?

Et bien, elle va dans des grandes surfaces où elle a l'habitude hein.

Dans quelles grandes surfaces est-ce qu'elle va la plupart du temps ?

Chez Delhaize ou chez Colruyt.

Chez Delhaize ou chez Colruyt.

Oui ce sont les 2 magasins où heu d'une part heu il y a la qualité des produits heu chez Delhaize et d'un autre côté, il y a aussi des produits très valables chez Colruyt où là y a des prix plus avantageux.

Alors, t'es quand même déjà rentré dans un Delhaize ou un Colruyt ?

Ah oui oui, bien sûr.

Oui ?

Oui oui oui.

Alors tu vas savoir quand même me répondre donc. C'est ta femme qui fait les courses, mais est-ce que tu sais, donc si tu sais pas donc c'est pas grave, mais si tu as fait les courses avec elle, tu sauras sûrement me répondre, est-ce que tu sais si elle n'achète que ce qu'elle avait prévu d'acheter ?

Ben en général heu … oui.

Oui, elle achète ce qu'elle avait prévu d'acheter ?

Parce qu'en général, on fait une liste des produits qui sont nécessaires au fil du de la semaine, qui disparaissent, qui sont consommés, dont il faut faire des nouvelles des nouveaux achats. Et on se contente de, et cette liste-là elle est faite dans le sens de la marche du magasin, de façon à aller dans les rayons, de suivre un certain chemin.

D'accord. Et comment est-ce que vous choisissez vos produits ?

On choisit les produits en fonction spécialement de notre heu … de notre gout hein. Un produit heu … il peut y avoir plusieurs sortes de produits et plusieurs sortes de gouts quoi. C'est le cas par exemple pour le café, il peut y avoir plusieurs marques de café.

Oui …

On choisit le café qui nous convient le mieux. Peu importe le prix.

Par rapport au gout alors ?

Oui.

Peu importe le prix. Heu pour d'autres produits heu ben c'est la même chose, les produits frais aussi, heu les produits heu avec des dates heu de consommation heu … assez intéressantes quoi hein.

Ok, d'accord. Alors, donc, par rapport à Delhaize donc, tu dis que t'es déjà rentré dans ce magasin, est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait chez Delhaize ?

Oh chez Delhaize, ce sont des magasins qui sont assez étroits au point de vue rayons, de façon à circuler avec les charriots, c'est pas toujours évident hein.

Ok, donc c'est ça qui te déplait, d'accord.

Ça oui ça me déplait souverainement. Alors d'autre part heu pfff … Il y a peut-être, ben il faut encore choisir l'heure de l'heure qu'on y va parce que en heure de pointe des fois, les les les caisses sont encombrées.

Oui …

Alors, ça, c'est pas agréable non plus.

Oui, ok.

Donc heu, je parle pour les autres personnes peut-être parce que, dans ce cas-là, nous, on choisit d'aller plutôt à des heures où on a …

Moins de gens …

Moins de gens. Par exemple, prenons l'heure du entre midi et 2 heures.

Ok, d'accord.

Voilà. Et ça nous permet d'être plus à l'aise et de pouvoir heu regarder les légumes heu à son aise heu …

Oui, c'est ça …

Ce que je fais plus particulièrement, c'est de flâner dans le rayon des vins par exemple.

Ok, d'accord. Ok. Pour ce qui te plait ?

Pour ce qui me plait ? Comment ça ?

Qu'est-ce qui te plait chez Delhaize ?

Ah non ce qui me plait, c'est la proximité du du magasin ...

Oui …

Heu le parking normal quoi pour ce genre de magasin et les produits, la diversité des produits qui nous intéresse.

Ok, donc, il y a un large choix ?

Il y a un large choix. Heu …dans les différents produits quoi je veux dire, on peut on peut choisir le beurre que l'on désire, on peut choisir son son yaourt grec que l'on désire, on peut

choisir heu … les légumes heu, les sortes de salades aussi c'est, tout est, une salade avec racines, ça c'est vendu chez Delhaize.

Ok …

Et elles sont meilleures.

D'accord. Tu dis que tu fais pas les courses mais t'as quand même l'air d'être un expert. Bon, donc tu te rends dans un autre magasin aussi, tu te rends chez Colruyt pour faire les courses alimentaires ?

Mais là, c'est plus difficile parce que c'est un petit peu comme Makro, c'est un magasin plus industrialisé on va dire où y a moins de décoration, moins de c'est plus des quantités, il faut acheter des packs ou autres, donc là heu c'est c'est pour faire une affaire quoi hein.

Au niveau du prix ?

Au niveau du prix. C'est souvent c'est souvent ça qui qui nous dirige vers Colruyt. De la même façon, on peut aussi, lorsqu'il y a des promotions intéressantes pour des produits de masse, heu acheter dans des magasins comme Auchan aussi.

Ok, d'accord.

Où là, on va aller acheter facilement 240 bouteilles d'eau par exemple, pour donner un exemple. Parce que l'eau est à 17 cents le litre.

Ok, donc pour le prix alors à ce moment-là ?

Là, c'est le prix et pas n'importe quelle eau, c'est l'eau de Vittel.

D'accord, ok.

Ce ne sera pas une eau d'une source, un nom inconnu.

Alors, si on revient à Colruyt, tu m'as déjà donné quelques éléments de réponse mais on va peut-être les résumer ici mais t'en auras peut-être d'autres à rajouter. Qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait chez Colruyt ? Donc, si on commence par ce qui te plait ?

Ben ce qui me plait c'est c'est les promotions, les avantages au niveau …

Du prix ?

Oui c'est les questions du prix. Sinon, et et et le produit qui est aussi valable, attention. Mais après, à côté de ça, le reste est négatif. Les rayons sont, c'est la circulation dans ce magasin-là, c'est négatif, le la quantité qu'il faut parfois acheter, c'est négatif aussi parce que on n'a pas toujours besoin d'acheter une grosse quantité si on est très peu dans une famille quoi.

Ok, tu vois d'autres éléments qui te déplaisent ?

Le confort du magasin, heu son aspect heu on va dire heu, genre hangar. C'est la caisse qui est une caisse fort heu … simplifiée on va dire hein. C'est pas le même, on n'a pas l'impression heu d'avoir les … d'être à son aise quoi.

Et pourquoi ?

Heu … Parce que, c'est une question d'agencement aussi peut-être du magasin, c'est une question de de heu, si on reprend le problème de la caisse, et bien c'est heu c'est pas évident heu, on déplace les marchandises de son charriot dans un autre charriot. Enfin ce sont toutes des manipulations heu …

C'est moins pratique ?

C'est moins pratique que heu, par exemple au Delhaize quoi, ou même à Auchan hein, pour donner une affaire encore plus grande.

Oui, d'accord. Ok donc ça le côté, le fait que ce soit pas pratique, ça te déplait. Ok. Alors, tu vas plus souvent chez Colruyt ou chez Delhaize ?

Non, chez Delhaize.

Chez Delhaize ?

Colruyt c'est simplement pour des actions ponctuelles heu de quantité avec des prix.

D'accord. Alors, donc vu que tu vas plus souvent chez Delhaize, si tu dois me décrire Delhaize à l'aide de quelques caractéristiques ? Donc, 3 – 4, qu'est-ce que tu utilises, quelles caractéristiques te viennent à l'esprit ?

Heu … agréable.

Oui …

Heu… Comment dire ça heu … l'agencement du magasin heu.

Un bon agencement ?

Bien bien bien conçu hein. Il a suffisamment de … de … on va dire les rayons sont suffisamment larges. Et l'avantage, c'est aussi d'avoir des produits divers, variés, heu de toutes marques.

D'accord. Alors, parmi, donc tu m'as donné 4 caractéristiques donc : agréable, bon agencement, rayons larges et produits divers et variés. Quelle est celle, ou tu peux m'en donner 2, qui influence ton choix de magasin ? Quelle est celle parmi les caractéristiques que tu m'as dites qui fait que tu vas plus chez Delhaize mais pas chez Colruyt ? Tu comprends ma question ?

Et bien parce que c'est agréable.

Et qu'est-ce qui te faire dire que c'est agréable ?

L'atmosphère, le le comment je vais dire ça … la disposition du magasin, des rayons, l'éclairage.

Qu'est-ce que tu entends par atmosphère ?

L'atmosphère bon heu … C'est une atmosphère beaucoup plus chaude chez Delhaize hein beaucoup plus lumineux que chez Colruyt où c'est plus un, on est dans un magasin fort fonctionnel quoi.

Ok d'accord et donc c'est ça, c'est cette dimension-là qui fait que tu vas plus chez Delhaize et pas chez Colruyt ?

Oui et puis les produits heu, les produits, les bons produits de qui sont en vente chez Delhaize quoi. Où on a le choix quoi. Chez Colruyt, c'est quand même plus limité pour les produits, la diversité des produits est plus limitée chez Colruyt.

D'accord.

Puisqu'ils font sur des opérations de masse sur des produits bien ciblés quoi.

Donc c'est le fait, le côté agréable du magasin et la diversité des produits ?

Oui.

D'accord. Donc ça, on était plus dans l'achat alimentaire. Si maintenant, on revient à l'achat plus vestimentaire, est-ce que tu mettrais en avant les mêmes caractéristiques dans ton choix de magasin ? Donc, une chouette atmosphère et une diversité de produits. Est-ce que c'est aussi selon ces caractéristiques-là que tu choisis les magasins où tu vas acheter du vestimentaire ?

Oui quand même hein. Heu au niveau heu, il faut quand même que le magasin soit engageant, il faut quand même que les articles soient bien présentés, heu qu'on ait envie de les de de heu de les regarder, heu de de de voyager éventuellement dans le magasin heu … pff oui ce ce sont des caractéristiques que je crois quand même importantes quoi hein.

Ok, d'accord d'accord. Alors, maintenant, est-ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement ?

Ben le shopping autrement, ce sont des magasins bien précis quand j'ai parlé tout à l'heure où j'ai l'habitude pour acheter soit une paire de chaussures soit une heu un une chemise soit heu peu importe quoi.

Ok, d'accord.

Et ça, ce sont des magasins heu c'est rarement une grande surface, c'est plutôt des magasins spécialisés.

D'accord, ok. Des magasins spécialisés. Alors, maintenant, est-ce que ça t'arrive de faire du shopping sur internet ?

Ça arrive, oui bien sûr. Mais heu pour des produits heu bien connus et ciblés quoi hein.

Comme, par exemple ? Donc, si tu dois me raconter ta dernière expérience sur un site d'e – commerce ?

Sur un site de, et bien, qu'est-ce que j'ai bien acheté récemment ? Heu ben nous achetons par exemple, des médicaments.

Des médicaments, d'accord.

Dans un laboratoire à, sur la région du Brabant, et où heu ce sont des médicaments qui ne sont pas heu de véritables médicaments je vais dire de docteur c'est plutôt des produits heu genre heu … compléments alimentaires heu …

Oui, d'accord ok, des vitamines, etc …

Oui oui si on veut hein. Heu et bien heu c'est assez facile parce que j'ai le site internet je paie, je commande d'abord le produit bien précis que nous voulons, il est, il est à un prix heu intéressant aussi puisque nous nous achetons directement au laboratoire.

Oui …

Il est à un prix intéressant, je règle par carte visa, c'est automatique et le lendemain ou le sur lendemain, le colis est chez moi.

Ok, d'accord.

Donc ça, c'est c'est quelque chose de heu, je vais dire, régulier et heu … intéressant.

D'accord. Donc quand t'as acheté, donc, ces médicaments – là sur internet la dernière fois, ça s'est bien déroulé ? Il n'y a pas eu de problème ?

Non pas du tout.

Aucun ?

Pas du tout, non.

Alors qu'est-ce que tu as ressenti quand tu as fait …

J'ai j'ai acheté j'ai acheté d'autres choses sur internet aussi, prenons le cas d'albums photo, par exemple. Bon ben c'est toujours très clair, le prix est défini, la quantité est définie, le montant est payé, les albums arrivent heu je n'ai jamais eu de tracas heu pour toutes les tractations que j'ai pu faire sur internet.

D'accord et qu'est-ce que tu ressens quand tu fais ces achats là sur internet ?

Heu c'est surtout une grande facilité hein.

Une grande facilité …

C'est une facilité heu le matin à 9h, je suis sur mon ordi, il faut commander ce produit-là, c'est fait. Heu je ne dois pas me déranger, je ne dois pas téléphoner, je ne dois pas faire de frais hein. Et heu je dois payer bien sûr.

Oui …

Mais ça c'est normal et je reçois le colis par heu un transporteur, un transporteur spécialisé aussi dans les 24h, les 48h heu donc heu je n'ai pas de … d'opérations aussi compliquées que d'aller faire du shopping pour choisir, pour regarder et pour heu …

D'accord.

Et me déplacer ou autre quoi hein.

D'accord. Donc, par exemple, dans le cas des médicaments que tu achètes sur internet, qu'est-ce qui t'as poussé à acheter ce produit-là, ce produit-là sur internet et pas en magasin ?

Ah parce que ça a été conseillé par le docteur.

De l'acheter sur internet ?

Il a dit : « Vous l'avez directement à la société donc vous vous inscrivez chez eux et vous prenez et puis, vous payerez moins cher que en l'achetant dans une dans une heu dans une pharmacie quoi hein ».

D'accord, ok. Alors, tu te rappelles un peu de comment il est le site de ce laboratoire ?

Oui, ils viennent de le renouveler heu ces jours-ci, ces quelques mois.

Oui mais donc tu vas pouvoir me dire qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait sur ce site ?

Et ben, sur le site, sur le nouveau site, les médicaments apparaissent la boite de heu, on va dire de fortifiant plutôt de vitamines, apparait exactement heu comme la boite que nous allons recevoir.

Ok, d'accord …

Alors heu avec la caractéristique heu parce qu'il y a quand même des différences … dosages et c'est très bien … expliqué. Il y a la colonne où il faut noter la quantité et et le prix bien sûr se met automatiquement puisque le prix il est noté. Si tu prends deux boites et bien heu tu paies deux fois le prix indiqué. Ça il y a, si tu dépasses une certaine somme d'achat, tu n'as pas de frais de port.

Ok, d'accord.

C’est aussi un argument important. Donc, à ce moment-là, au lieu d’acheter une boite et une boite, une boite du du A et une boite du B, on peut prendre deux boites de A et deux boites de B et on n’ a pas de frais de port. Il faut simplement avancer l’argent pendant la période où on va l’utiliser, c’est tout.

Et donc, ça, ça te plait ?

Oui.

Le fait que le site soit clair aussi …

Oui.

Que tout soit bien détaillé, etc. ?

Oui.

Est-ce que tu vois quelque chose qui te déplait sur ce site ?

Non, il n’y en a pas, il n’y en a pas il n’y en a plus. Il y en a il y en a il y en avait pas d’ailleurs mais je vais dire celui qu’ils ont refait maintenant parce que cette société a été reprise par un autre groupe et bien heu, ils sont restés sur le même heu, ils ont changé le site mais ils ont apporté des améliorations dont je dis, les emballages heu c’est pas simplement écrit le le produit mais c’est vraiment la boite qu’on va recevoir.

Tu vois une photo ? Tu vois la photo, alors ?

On voit la photo, oui.

Et donc, ça, ça te plait bien de voir la photo du du produit ?

Oui.

Ok.

De la même façon que si on devait acheter une un écran télévision ou un écran d’ordinateur, on devrait l’avoir sur le, généralement sur le site, on voit ça.

D’accord. Alors, est-ce qu’ on peut dire que tu effectues souvent des achats en ligne ? c’est à quelle fréquence ?

Oh c’est un, on va dire, 3 fois par an.

D'accord. Alors, tu fais des achats en ligne pour quel type de produit ? Donc tu m'as cité par exemple ici les vitamines heu les albums photos, il y a d'autres types de produits pour lesquels tu fais des achats en ligne ?

Ben, ça, ce sont des achats heu pas réguliers quoi hein. C'est par exemple heu une heu une lampe de jardin extraordinaire qu'on achète une fois quoi. Elle est sur un site heu on l'achète pour heu parce qu'on ne va pas la chercher ailleurs quoi. On ne va pas regarder le prix heu le prix, le produit convient, le prix convient, on va pas savoir si ce ce cet article existe quelque part moins cher ou autre, on l'achète parce que il nous intéresse quoi.

D'accord.

Donc, là c'est des c'est pas des opérations régulières c'est …

C'est de temps en temps quand il y a quelque chose, tu achètes …

C'est … oui voilà, c'est ça quoi.

Alors, quand tu recherches ou quand tu achètes un produit sur internet, à quoi est-ce que tu accordes le plus d'importance ?

Ah que ce soit, que ce soit le produit réellement, le modèle que l'on désire quoi hein heu. Ça c'est très important parce qu'à ce moment-là on peut acheter heu sous une marque de différente heu différents modèles et ne pas avoir celui qui que l'on veut acheter quoi hein.

Donc, tu regardes vraiment à ce que ce soit le bon modèle ?

Oui et le numéro éventuellement le numéro de série, toutes les références qui permettent de savoir que c'est vraiment celui-là qui qui qui est mis sur internet à au prix indiqué sur internet. Et là, il est possible que ce soit un produit qui existe dans le commerce et on a pu comparer le prix dans le commerce et à ce moment, on voit le prix internet et les conditions internet.

D'accord. Alors, est-ce qu'il y a des produits que tu n'achèterais jamais sur internet ?

Oui, certainement, des produits alimentaires, par exemple.

Des produits alimentaires, tu n'achèterais pas sur internet ?

Non non heu … On veut on veut voir exactement ce qu'on achète l'emballage, heu les dates péremption, les enfin bref heu …

Autre chose que tu n'achèterais pas sur internet ? Autre chose que les aliments ?

Oui, bien sûr, des des toutes des histoires où il faut il faut la taille hein heu on ne va pas acheter une paire de chaussures sur internet ou heu … un pantalon par exemple ou il faut les essayer quoi.

D'accord.

Donc, tout tout ces tous les articles de ce genre-là heu ça ne s'achète pas heu. On peut acheter éventuellement une trousse puisque là on sait très bien que c'est un magasin qui vend toutes sortes de produits extraordinaires et on peut choisir sur internet le le dessin de la trousse et tout, on a les dimensions et tout et on l'achète.

Donc, qu'est-ce qui te retient et qu'est-ce qui te pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ? Donc, par exemple, qu'est-ce qui te retient à acheter des chaussures, des pantalons, etc. sur internet ?

Ben on ne va pas acheter des chaussures parce que lorsque l'on va les essayer, lorsque l'on va les recevoir, on va s'apercevoir que c'est une fabrication soit italienne soit anglaise soit heu extraordinaire d'un autre pays et que la la pointure ne convienne pas à la à la pointure heu habituelle qu'on utilise quoi. Parce qu' il y a des écarts donc c'est … Bon hein, un pantalon heu on a beau dire un pantalon, prenons un jean, et bien on a beau dire heu taille heu 40 heu 42 ou ou peu importe 44 et bien, on va s'apercevoir que c'est une coupe qui n'est pas traditionnelle et ça fausse tout à fait la … enfin il ne convient pas quoi. Donc, je crois que ce sont des choses qui sont très difficiles à acheter sur internet.

Donc, pour une question …

On peut acheter, on peut acheter sur internet éventuellement heu un écran d'ordinateur, on peut acheter peut-être même une télévision, on peut acheter peut-être un un appareil photo d'une marque bien définie, d'un modèle bien défini heu là il n'y aura pas de problème quoi. Mais dès qu'on part dans des dans des dans des choses plus précises et où la taille de l'individu à de l'importance heu ça devient heu … hasardeux.

Donc, ce qui te pose problème pour les vêtements etc. c'est le fait que tu as besoin d'essayer pour voir si la taille est correcte ?

Absolument absolument absolument, essayer et voir comment heu quelle allure j'ai avec.

Ok.

Hein ça c'est important. Parce que on peut aimer une belle paire de chaussures et quand elle est aux pieds, on s'aperçoit que tout compte fait avec le pantalon dessus, ça ne semble pas être ça quoi.

Ok, d'accord. Donc, ça, c'est ce qui te retient à acheter donc ces produits-là sur internet. Maintenant qu'est-ce qui te pousse à acheter d'autres produits sur internet comme, par exemple, tes médicaments, tes photos, etc. ?

Ben parce que là, c'est c'est c'est facile, heu ça se fait automatiquement, heu sans sans devoir se déplacer heu, à un prix bien défini et on connait le produit.

Ok, d'accord.

Là, ce n'est pas la même chose.

Donc, là, c'est la facilité alors ?

Oui.

Alors, maintenant, de manière générale, qu'est-ce que tu aimes et qu'est-ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ? Donc vraiment de manière générale.

Ben des fois le manque de précision hein dans certains sites hein. Ça n'est pas très précis ou alors on aboutit heu on on ils ne sont pas toujours construits heu comme on le voudrait quoi, ils ont des fois des complications.

Ok, donc …

Alors là, c'est plus compliqué pour arriver à définir exactement le heu la finalité de la commande quoi.

C'est pas fort fidèle parfois ?

Oui.

Donc, ça, c'est ce que tu n'aimes pas, tu vois d'autres choses que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ?

Non heu … pour les produits que je connais, j'ai aucun souci mais acheter un produit heu que je ne connais pas heu et que je pourrais prendre heu … par un coup de cœur comme ça, disons, on va on va acheter « oh ça ça semble bien beau ça, on va l'acheter », je je risque d'être déçu à la réception quoi.

D'accord.

La le reflet de de ce qu'on a pu voir sur l'écran n'est pas toujours heu exact par rapport à au produit en lui-même définitif quoi.

D'accord. Donc, ça, c'est ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ? Maintenant, de manière générale, qu'est-ce que tu aimes dans l'achat en ligne ?

Et ben je l'ai dit tout à l'heure, pour les produits que l'on connait, c'est la facilité hein. Pas de déplacement heu, c'est livré chez soi heu, il ne faut pas se … et le paiement se fait aussi d'une façon très claire et très heu il n'y a pas d'entourloupe quoi hein.

Ok, d'accord. Alors, on a parlé de l'expérience de shopping en magasin, de l'expérience de shopping en ligne. Ce que j'aimerais savoir maintenant, c'est quand tu vas faire du shopping, par exemple, à l'Inno ou aux Grands Prés, qu'est-ce que tu regardes quand tu fais du shopping ?

Pfff je ne regarde que les produits qui m'intéressent. Je je je ne je ne regarde pas les vraiment les autres rayons ça ne ça ne m'intéresse pas, si je vais à l'Inno pour acheter heu mettons un on va dire une cravate, par exemple, hein une cravate, je ne vais pas aller voir les rayons parfumerie ou les rayons sacs ou les rayons … je me concentre sur ce rayon-là et rien que ça.

Donc tu regardes les produits dont tu as besoin ?

C'est tout.

Est-ce que tu regardes autre chose que les produits ?

Boh … Je regarde les gens autour de moi.

Tu regardes les gens ?

Oui heu … Je suis assez curieux comme ça donc je regarde un petit peu ce qui se passe, heu la façon dont les gens réagissent, dans la façon dont … J'écoute des fois des messages, des conversations.

Donc …

Mais, c'est tout.

Donc, tu regardes les produits et les gens ?

Oui.

Alors, est-ce que l'aspect visuel du produit, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Ah quand même hein heu parce que bon heu acheter une chemise faut qu'elle vous frappe, il faut qu'elle frappe quoi hein, il faut dire bon elle a un dessin agréable, elle est heu après au toucher, elle est aussi bien, elle est bien finie et tout ça. Heu ça a de l'importance quoi.

Ok, ça, c'est important pour toi dans ton expérience de shopping ?

Exactement, oui. Heu … acheter un pyjama, c'est pas acheter un pyjama heu bleu heu des pieds à la tête, c'est acheter un pyjama qui a quelques garnitures dessus heu un coloris ou autre, même si ce n'est pas un pyjama que personne ne voit.

Ok, d'accord. Donc, l'aspect visuel du produit, c'est fort important dans ton expérience de shopping ?

Oui.

Maintenant, l'aspect visuel du magasin ? C'est important dans ton expérience de shopping ?

Oui, quand même hein.

Oui ?

Il faut que ce soit un magasin, j'ai dit, agréable, bien éclairé heu, suffisamment de de place pour se mouvoir, tout ça, c'est important.

Donc, si c'est un magasin qui est pas beau ou qui est pas …

Je ne rentrerai pas.

Non ?

Non.

Ça, ça dégraderait ton expérience de shopping ?

Oui oui oui.

Et pourquoi ?

L'atmosphère des magasins où il y a trop l'un sur l'autre et il y a certains magasins de vêtements pour homme où il y a des tas de choses heu des rayons avec des tas de de vestes accrochées ou des chemises, des rayons au milieu, on ne sait plus par où passer heu ça j'aime pas.

Et un magasin mal éclairé heu pas beau ?

Mal éclairé, ça ne m'intéresse pas, je n'y vais pas non plus.

Ok, d'accord.

Il faut que ça ça fait …

Que ce soit beau ?

Oui.

Alors, qu'est-ce que tu sens maintenant quand tu fais du shopping ?

Oh ben une heu, on va dire heu, un intérêt jubilatoire de voilà je vais m'acheter ce que je voulais quoi hein heu je suis content quoi

Et avec le nez, tu sens quoi ?

C'est c'est plutôt heu … disons heu … une finalité pour quoi, la finalité de la décision qui a été prise heu il y a il y a un certain moment heu je dis bon ben heu lançons nous, on va acheter cette fois-ci quoi, on a on a pris la décision quoi donc je suis assez satisfait.

D'accord.

Et qu'est-ce que tu sens avec le nez quand tu fais du shopping ?

Si je passe dans un rayon de fromage, je sens bien sur l'odeur du fromage hein ou à la parfumerie à l'Innovation, je suis dans des allées où il y a des parfums de toutes sortes

Ok.

Oui. Et par contre, il y a certains endroits des magasins où il y a des fois des des odeurs désagréables quoi, par exemple. Tout ça, il faut évacuer, ce n'est pas des magasins où on va aller facilement.

Ok, d'accord.

Ça, c'est important.

Donc tu sens …

Quand c'est des parfums, ça ne me déplait pas mais quand c'est des odeurs plus désagréables heu c'est ça n'engage pas à rester dans le magasin.

Ok, d'accord.

Ni à aller.

D'accord et quand tu es à l'Inno dans les dans les rayons pour hommes, ça t'arrive de sentir des choses ?

Pff … Non, c'est des fois, c'est des fois des heu c'est des fois des des des la toile qui sont des du de l'écru, qui sont de la marchandise qui vient admettons heu on peut facilement déceler à ce moment-là un produit qui vient d'un produit d'un des vêtements qui viennent d'un pays heu asiatique quoi par exemple.

D'accord, ok.

Parce que, parce que il y a une certaine odeur.

Et l'odeur du produit, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Quand même oui hein.

Oui ?

Oui c'est c'est …

Pourquoi ?

Parce que heu il faut qu'on se sente bien heu et lorsqu'il y a l'odorat qui qui perçoit des choses heu désagréables heu on n'est plus dans le même contexte, c'est ça.

Ok, d'accord. Et donc, l'odeur qui est aussi diffusée dans le magasin, c'est aussi important dans ton expérience de shopping ?

Oui, absolument. Ca doit toujours être frais, ça doit toujours être heu agréable heu … C'est une atmosphère heu qui qui doit heu … nous donner envie de rester et de …

Oui, d'accord.

Hein c'est c'est ça quoi hein sinon sinon heu on dit « oh on va sortir d'ici » parce que c'est ainsi que des des opérations des des des, on va dire autre chose, le shopping des des des des magasins ou des vendeurs de charcuterie ou de rôtisserie ou autre, c'est moins agréable.

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce que tu écoutes, maintenant, quand tu fais du shopping ?

Ben j'ai dit heu quand je fais du shopping heu j'essaie de rester concentré sur mon achat, de d'écouter, de discuter éventuellement avec le vendeur ou la vendeuse.

Oui …

Heu et puis heu je reste quand même toujours à une oreille attentive à, parce que je suis curieux de nature, aux personnes qui sont un peu plus loin et qui sont en train de dire quelque chose sur un produit ou autre ou qui font une réflexion heu … qui peut des fois me servir heu …

Oui, d'accord.

Pour m'orienter parce qu' ils peuvent éventuellement dire quelque chose à laquelle je n'ai pas pensé et me dire « Tiens, tiens, ils n'ont pas tort ceux-là de dire ça » et voilà.

D'accord. Est-ce que tu écoutes d'autres choses quand tu fais du shopping ?

Jamais de la musique.

Tu n'écoutes pas la musique ?

Non.

Tu ne l'entends pas ?

Je ne l'entends pas, non quasiment pas.

D'accord.

Je ne l'entends pas, je quand je suis comme ça heu je me rends compte en rentrant dans les magasins qu'il y a un mouvement de qu'il y a une certaine hein mais je, ça disparait quoi pour moi.

Ok, d'accord.

Oui.

Donc, la musique qui serait diffusée dans un magasin, ce n'est pas du tout important dans ton expérience de shopping ?

Non non.

D'accord, t'y prêtes même pas attention ?

Non sauf si elle est très bruyante.

Ok, alors là, tu entendras ?

Parce que si elle était bruyante, ça, ce serait désagréable mais généralement ce sont des musiques très … très sourdines quoi hein. Ce ne sont pas des musiques bruyantes quoi.

Donc, le fait qu'il y ait une musique ça n'améliore pas ton expérience de shopping mais si elle est trop forte, là ça va la dégrader ?

Oui oui, certainement ça.

Alors …

Je dirais, je dirais, de la même façon que dans un restaurant, il m'est déjà arrivé de demander de baisser … la musique par exemple.

Ok, d'accord. Donc, là, si c'est trop fort…

Un restaurant où il y avait 50 personnes, ils avaient l'air de pas être dérangés mais moi j'étais dérangé, j'ai appelé le patron, le garçon et j'ai demandé de baisser la musique parce que c'était c'était exagéré.

Ok, d'accord.

Prenons le cas de ça quoi.

Alors, qu'est-ce que tu touches maintenant quand tu fais du shopping ?

Ben le produit hein.

Le produit… Ok.

Oui, bien sûr. Ca heu … Il est certain que la matière … Ca a beau être joli mais il faut voir un petit peu quel aspect ça donne heu … au toucher et heu … Voilà, c'est c'est ça en fait hein heu …

Donc, tu touches les produis, c'est important pour toi de pouvoir les toucher ?

Oui oui, absolument.

Donc la dimension …

Pas pas heu … Oui, bien sûr on peut exagérer mais enfin heu … Si on achète une motte de beurre, on ne va pas les … toucher la motte de beurre.

Oui …

Mais si on achète un un … une veste, une veste en cuir ou autre, on va regarder la souplesse du cuir, comment ça se présente, voilà et c'est ça quoi.

Donc la dimension tactile c'est important dans ton expérience de shopping ?

Important, oui oui.

Si tu étais dans un magasin où on t'empêchait de toucher les produits, ça …

Ça n'irait pas.

Ça te dérangerait ?

Ça me dérangerait, oui.

Est-ce que c'est ça qui fait aussi que tu n'achètes pas des vêtements etc. sur internet ?

Oui. Peut-être bien. C'est peut-être une des raisons heu … Il faut que je puisse voir heu … Il y a des matières des fois qui ne sont pas agréables donc heu. Si tu l'achetais sur internet, quand tu l'as reçu, tu te dis « mais bon sang, je m'attendais pas à ce que ce soit aussi … aussi rêche,

aussi heu … peu importe quoi ». Aussi désagréable au toucher, sans parler lorsqu'on le met encore.

Donc c'est important de toucher pour toi ?

Oui oui absolument.

Alors, qu'est-ce que tu goutes maintenant quand tu fais du shopping ?

Boh heu … Je l'ai dit tantôt heu … La satisfaction de l'achat que je voulais faire quoi heu … et qui me qui me…

Et avec la bouche, qu'est-ce que tu goutes ?

Oh ça heu … De temps en temps, quand je vais au magasin pour acheter des cerises, je prends une cerise.

Ok, d'accord.

Je la goute hein, j'en prends une. Ou un raisin.

Et est-ce que cette dimension …

Je ne prends pas une pomme de terre bien sûr.

Non …

Est-ce que cette dimension gustative elle est importante dans ton expérience de shopping ?

Aussi, oui.

Oui ?

Oui oui oui. Oui parce qu'on a des fois des fruits qui ont heu une belle impression mais ils ne sont pas très, ils sont pas bons par exemple quoi. Donc quand c'est possible, on goute.

Ok. Donc pour l'alimentaire là ?

Oui. Heu … Quand il y a possibilité de faire des dégustations de vins, c'est aussi important pour acheter un vin qu'on ne connait pas quoi, qu'on a … Hein alors c'est intéressant.

Ok donc dans l'alimentaire, la dimension gustative elle est aussi importante pour toi ?

Oui.

Maintenant quand tu vas faire du shopping, par exemple, aux Grand-Prés ?

Quand je fais, quand je vais faire du shopping au Grand-Prés ? Ben là heu, je ne fais pas de l'alimentaire aux Grand-Prés.

Mais tu ne goutes rien ?

Mais heu … Le Grand-Prés, c'est quelque chose d'un peu … populaire quoi comme histoire. Ce sont des magasins qui n'ont pas heu … la même heu … cocooning que l'Inno par exemple hein. Ce sont des affaires heu … moins agréables je trouve.

Et tu ne goutes rien alors dans ce cas-là ?

Non. Il y a des odeurs de toute sorte, il y a des gens de toute sorte, il y a … Aux Grand-Prés on s'aperçoit vite des gens qui ne prennent pas leur douche par exemple quoi hein.

Et donc, tu ne goutes rien avec la bouche là-bas ?

Non.

C'est pas important dans ton expérience ?

On achète rien de nourriture là-bas hein.

Partie 2 : Questions avec supports

Ok, d'accord. Alors maintenant on va passer à la deuxième partie de l'entretien donc on va travailler avec des supports. Donc je te montre ici la photo d'un shampooing. Donc j'ai fait exprès de dissimuler la marque pour pas que ça influence tes réponses.

Oui.

Qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à ce shampooing-là ? Donc comment est-ce que tu me le décrirais ?

Ah … C'est un shampooing heu … avec heu … avec des fleurs.

Oui …

Un parfum … avec heu … une douceur peut-être.

Oui …

Parce qu'on voit un sourire là hein … Et je dirais que c'est, que c'est un shampooing qui serait heu … heu … comme il est là pour enfant plutôt.

D'accord. Donc ça c'est tout ce qui te vient dans la tête par rapport à ce shampooing ?

Et la couleur aussi qui est … qui est agréable quoi aussi.

D'accord. Alors, qu'est-ce qu'il évoque pour toi ce shampooing-là ? A quoi est-ce qu'il te fait penser ?

Boh … Il n'a pas beaucoup de … J'ai pas beaucoup d'idées là-dessus hein.

Il ne te fait penser à rien ce shampooing-là ?

Non, il me fait penser heu à un enfant quoi.

Il te fait penser à un enfant …

Oui.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur sa couleur ?

Ben sa couleur, c'est une couleur heu … une couleur assez … une couleur assez vivante quoi.

Oui …

Qui accroche et qui … et qui donne heu … qui donne une impression de … de joie, de rire, de bonheur quoi hein.

D'accord.

C'est ça que ça me donne.

C'est par rapport à sa couleur. Par rapport à son odeur, à ton avis c'est quoi l'odeur de ce shampooing ?

Oh ça doit être une odeur de heu heu, ça doit être un parfum heu de fruits, une histoire comme ça quoi. De fruits … forts … forts doux quoi hein.

D'accord. Alors, par rapport au gout du shampooing, à ton avis il a quel gout ce shampooing-là ?

Heu un gout un peu sucré.

Sucré ? Qu'est-ce qui te fait dire ça ?

Je sais pas … Heu … la façon de te … son emballage, sur la façon de se présenter heu … Oui.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire maintenant sur la texture de ce shampooing ?

Ah ben ça doit être un shampooing qui doit être assez heu … huileux là.

Huileux, oui …

Oui. Heu … et fort couvrant.

Oui …

Au toucher à ton avis, au toucher du shampooing, tu vas avoir quelle sensation ?

Oui, qui est assez … assez … épais.

Assez épais ?

Oui. Assez … assez oui … assez, assez bien costaud quoi. Pas trop liquide.

D'accord. Ça c'est par rapport au shampooing. Donc on va procéder de la même manière avec la photo de ces pêches.

Oui.

Donc de nouveau, comment est-ce que tu me décrirais ces pêches ?

Et ben les pêches c'est des fruits qui sont très bons.

Oui …

Et … qui ont heu … l'avantage de de … de pouvoir se manger facilement quoi.

Et celles qui sont là sur la photo, tu me les décrirais comment ?

Et bien ce sont, ce sont des pêches qui … qui sont bien mures.

Oui …

Et qui sont bien, bien charnues.

Qu'est-ce qu'elles évoquent pour toi ces pêches ? Elles te font penser à quoi ?

Ben elles me font penser à l'été quoi, au soleil tout ça.

D'accord. Pourquoi ?

Parce que c'est à cette époque-là qu'on en mange le plus.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur la couleur de ces pêches ?

Et ben c'est un, c'est aussi un coloris très vivant hein … Très … Très … Qui, qui plait généralement à beaucoup de gens quoi.

D'accord. Par rapport à son odeur ? A ton avis, c'est quoi l'odeur de ces pêches ?

Oh ben l'odeur … C'est très, c'est toujours heu très très frais et très sucré en même temps quoi hein.

D'accord. Tu vois autre chose pour me décrire l'odeur de la pêche ?

Non, je … Il n'y a que heu … elle est bien emballée … La peau est aussi agréable quoi.

D'accord.

Est plus agréable qu'une pêche par exemple.

Alors, donc ça c'est par rapport à la couleur, par rapport à l'odeur. Par rapport à la texture maintenant de ces pêches ?

Ah ben c'est c'est bien charnu heu, c'est de la chair heu heu … qui est douce en même temps et qui … qui a un gout heu … extraordinaire quoi hein.

Et donc, quelle sensation tu vas avoir quand tu vas toucher ces pêches-là ?

Ben plutôt heu … une sensation de gourmandise quoi.

Une sensation de gourmandise ?

Ben oui parce que parce que la toucher c'est se dire, on va, on va la déguster quoi hein.

D'accord…

Donc heu c'est c'est déjà un enchainement hein … Prendre la pêche c'est déjà faire un geste, la découper, la manger heu … ça suit quoi.

D'accord. Alors, pour finir donc notre entretien, on va faire la même chose avec la photo de ce pull.

Oui.

Donc de nouveau, qu'est-ce que tu peux me dire sur ce pull ? Comment est-ce que tu me le décrirais ?

Oh beh c'est … un pull qui parait heu assez assez chaud quoi comme texture, comme heu … ce lainage-là quoi. Heu … il il est assez heu, assez passe-partout je vais dire quoi hein.

D'accord. Alors, à quoi il te fait penser ce pull-là ?

Il me fait penser à une femme.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur sa couleur ?

Alors, sa couleur heu … Sa couleur a une aussi heu … Comment on va dire ça ? C'est une couleur qui sort un peu de l'ordinaire …

Oui …

Parce qu' elle est à la fois aussi voyante mais un petit peu plus heu … un petit peu plus … plus en retrait quand même qu'une couleur comme le jaune ou le rouge quoi hein.

D'accord.

Mais elle a elle a, elle fait chic quoi hein.

Ok. D'accord. Donc ça c'est par rapport à la couleur. Alors, à ton avis, c'est quoi la texture de ce pull-là ?

Ben c'est c'est quelque chose genre heu angora ou une histoire comme ça quoi. Je ne sais pas mais enfin…

D'accord. Et donc, à ton avis, au toucher, quelle sensation tu vas avoir quand tu touches ce pull ?

Douce hein. C'est très doux hein.

Et qu'est-ce qui te fait dire ça ?

Et bien parce que heu … Ça semble heu … Au niveau de … de tout ce qui … de c'est une matière qui me semble douce comme ça.

D'accord. Donc la photo te fait dire que le pull est doux ?

Oui.

D'accord. Ben voilà, on arrive à la fin de notre entretien. Merci pour ta collaboration.

RÉPONDANT 10

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Homme, Guy Gustin, 0478/ 94 04 01, 55-65 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Donc, voilà. Donc, tout d'abord, qu'est-ce que ça évoque pour vous le mot shopping ?

Shopping, ben je dirais c'est c'est plutôt un comportement qui vise quelque part au niveau du consommateur à à privilégier disons, l'acte d'achat un peu peut-être parfois compulsif hein. Donc, c'est c'est de dire voilà c'est c'est le plaisir de de fréquenter des centres commerciaux

ou des surfaces commerciales heu pour y faire des achats donc c'est oui moi, j'y … quand je … quand j'utilise le terme shopping, j'y mets toujours une petite connotation négative. C'est un peu quelque chose pour moi de compulsif hein voilà, c'est ça qui fait que la personne, sans nécessairement répondre à un besoin fondamental ou à une nécessité de premier ordre heu, se livre à des achats qui sont des achats liés à un besoin de consommer au sens large du terme.

Donc, pour vous, aller faire du shopping, ce n'est pas quelque chose d'agréable ?

Heu … non. Non, non, non, non, non. Je dirais, personnellement, que c'est quelque chose, que personnellement je ne fais pas hein heu … Je dirais heu je … je, par exemple, j'aime aller faire des courses, j'aime aller faire des achats mais, il faut quelque part que heu … qu'il y ait un objectif hein.

Oui…

Il faut qu'il y ait un sens. Donc, ça veut dire heu … Ça ne me dérange pas de fréquenter une galerie commerciale, ça ne me fréquente pas … Ça ne me dérange pas de fréquenter un centre commercial et même plusieurs sur une journée si je sais que, voilà, j'y vais parce que heu … ben je vais prendre un exemple, ici, samedi, je dois aller chercher des chaussures pour mon fils, ben voilà, on va chercher des chaussures. Maintenant, je ne dis pas que je ne regarderai pas en dehors des boutiques de chaussures mais je ne me déplacerai pas dans … dans une … dans une zone commerciale si j'ai pas un besoin.

Ok, d'accord.

Parce que je sais que ben comme tout consommateur, je pense que je risque d'en sortir de ben d'en sortir avec heu … avec des sacs dans lesquels j'aurai fait des achats qui ne répondent pas à un besoin mais qui répondent, je dirais, à une tentation instantanée qui fait que bon, voilà, je dis « ah c'est chouette, c'est bien » et voilà et je vais sortir avec quelque chose dont je n'avais peut-être pas besoin quoi.

Ok, d'accord. Alors, est-ce que vous pouvez me raconter votre dernière séance de shopping ?

Ma dernière séance de shopping heu ben c'est pas c'est pas, en fait heu c'est pas il n'y a pas longtemps hein. Mais encore une fois voilà, heu disons, mon fils a eu un problème de GSM donc en fait on s'est rendu dans un centre commercial heu pour heu ben pour trouver une réponse donc pour savoir si son GSM était réparable ou pas ou s'il fallait changer de GSM et

acheter un nouveau GSM. Donc voilà, donc on je suis allé dans un centre parce que je savais que d'abord, il y avait à la fois hein des des endroits où se vendaient, on va dire, des équipements téléphoniques et d'autres endroits où il y avait des opérateurs qui, en même temps qu'être opérateur, vendaient également des équipements téléphoniques donc pour pouvoir faire un peu des comparaisons et me dire : « Tiens voilà, est-ce qu'il vaut mieux passer par un opérateur avec un contrat ou qu'il vaut mieux directement acheter chez un spécialiste en téléphonie ? ». Enfin voilà donc oui ça … C'est pas vieux, ça remonte à il y a 15 jours donc heu …

Et pour finir, vous avez acheté quelque chose ou pas du tout ?

Oui.

Oui ?

Enfin parce que bon, voilà, le GSM n'était … Enfin si était réparable mais dans des conditions qui sont des conditions ben qu'on retrouve actuellement hein il faut … Il faut payer un acompte heu …

Oui oui …

Le GSM s'en va en réparation, on est pas certain de la réparation donc voilà heu… Voilà on s'est dit plutôt que de … de de bloquer le GSM, de devoir malgré tout réparer et risquer dans 15 jours, parce que l'immobilisation était prévue pour 15 jours hein, de dire que de toute façon il n'est pas réparable autant, bon, prendre une décision et … et changer de GSM. Donc on a mis à profit aussi la prospection pour se dire : « Tiens quel type de GSM est-ce qu'on doit acheter » quoi. Donc, voilà mais c'est un peu … voilà je … je suis allé, c'était évidemment au départ en me disant : « Voilà, on va voir si on peut réparer » mais je me suis dit à partir du moment où j'avais trouvé donc je me suis rendu à l'endroit où je savais devoir aller pour heu pour faire la demande et puis après, on a prospecté donc je dirais, j'en ai profité pour me dire :« Tiens finalement, quelle était la formule la plus intéressante » et on en a discuté quoi pour savoir quelle était la formule la plus la plus intéressante si on renouvelait le GSM.

Et pour finir, vous l'avez acheté où ?

Je l'ai acheté donc heu … Ben en fait c'est un iPhone donc en fait heu … donc on l'a acheté à la boutique Apple aux Grand-Prés.

D'accord, ça va. D'accord. Alors, donc vous aviez prévu d'acheter le GSM avant de vous rendre aux Grand-Prés ?

Non non, on allait …

Non mais vous alliez pour un GSM ?

Ah oui oui, pour savoir si on le réparait ou oui, c'est ça oui.

Et vous n'avez acheté qu'un GSM lors de cette séance de shopping ?

Oui.

D'accord. Alors, c'était la première fois que vous vous rendiez dans ce magasin-là ?

Non.

Non ?

Non non.

Vous étiez déjà allé plusieurs fois ?

Donc, en fait, moi j'y ai acheté mon GSM également et alors heu … Bon en fait heu … tout ce qui concerne les médias de manière générale heu donc en fait heu je considère, même si quelque part, l'obsolescence des médias heu enfin des moyens peut – être programmée comme on le dit, je considère que les achats doivent se faire dans une perspective qui doit être une perspective relativement longue. Donc, j'essaye toujours, par exemple, par rapport à tout ce qui est, on va dire ordinateurs, GSM et autres d'arriver à ce que les moyens soient compatibles de telle sorte que quand mon fils travaille heu je vais dire sur son ordi bon ben s'il doit travailler sur son iPhone bon que tout ça soit compatible. Donc, en fait, heu bon je je me suis d'abord prioritairement rendu aussi chez Apple parce que comme moi j'ai un IPhone Apple hein, donc je dirais voilà c'est plus facile de de

Oui d'accord.

Donc voilà on est plus facilement en réseau mon fils et moi, les compatibilités sont nettement meilleures hein heu donc voilà donc. C'est c'est vrai que, bon, je suis parti en disant, je vais là parce que quelque part, ben il a il a il a un ordi Apple, j'ai un Iphone. Donc, en se disant, voilà, c'est c'est plus facile pour travailler disons et être compatible avec l'autre mais ce n'était pas

heu bon si à un moment donné, on m'avait dit heu voilà si j'avais constaté que c'était, que ça ne se justifiait pas heu bon, j'aurais fait … j'aurais fait un autre choix. Mais voilà mais ça on a évalué et on est arrivé à ce constat en tout cas.

D'accord. Donc ce n'était pas la première fois que vous vous rendiez dans ce magasin…

Non.

Est-ce que vous pouvez me dire ce qui vous plait et ce qui vous déplait dans ce magasin – là ?

Ah, disons, que si … D'abord, le professionnalisme hein donc ça veut dire que quelque part heu … Ca c'est, je dirais … Enfin maintenant c'est très personnel ce que je vais vous dire là, moi personnellement quand je rentre dans un magasin quel qu'il soit, c'est pour une paire de chaussures, c'est pour une chemise, c'est pour un IPhone, c'est pour n'importe quoi et je tombe sur quelqu'un qui qui ne sait pas répondre à mes questions heu je sors. Voilà, même si c'est une marque hein, ça m'est déjà arrivé hein d'aller dans des magasins où on me dit… Voilà là c'est la marque et peu importe la nature du produit, si la personne ne sait pas répondre aux questions que je lui pose par rapport au produit qui m'intéresse, je sors.

D'accord.

Moi le critère qui va être un des critères déterminants qui doit être en priorité, c'est la compétence technique hein du vendeur ou de l'opérateur par rapport à l'objet dont j'ai besoin, quel qu'il soit hein. C'est ce que j'apprécie là, dans la boutique, c'est que quelque part, voilà hein et et ils connaissent la … toute la gamme de leurs produits. Parce que je dirais, c'est pas des investissements qu'on fait pour 6 mois hein alors il faut que si je dise voilà j'achète enfin moi c'est un iPhone 5 donc hein il faut pas qu'on me dise heu vous savez dans 6 mois, il ne sert plus à rien … la nouvelle génération fera que. Donc, voilà, j'ai besoin d'avoir en face de moi, des gens qui vont me dire : « Voilà, ben si vous faites cet investissement ben il va être compatible avec le PC de votre fils et le PC de votre fils va être compatible avec votre GSM et si vous rachetez un GSM, un IPhone pour votre fils ben effectivement il sera compatible avec le vôtre, il sera compatible avec le … l'ordinateur » donc il faut que j'aie quelqu'un qui en face de moi sache répondre et connaisse bien son produit.

Ok, d'accord.

Ce que je je n'aime peut-être pas heu … et encore, il faut s'habituer au système hein. C'est qu'en fait, ils travaillent heu en fait dans le système le système à l'américaine hein ça veut dire qu'en fait ils travaillent derrière le desk hein heu donc on est plus habitués chez nous dans notre culture que qu'on vous aide quelque part qu'on vienne vers et qu'on vous dise : « Tiens, est-ce que vous avez besoin d'explications ? » Ils travaillent un peu heu fin … J'ai j'ai gardé ça de souvenir quand j'avais été au Québec hein heu en fait les les les techniciens et les vendeurs ne viennent pas vers vous. Vous devez aller vers eux heu … Bah une fois qu'on a franchi le cap bon ça va, une fois qu'on a compris le système ça va hein bon heu. C'est le reproche que je pourrais … parce qu'autrement heu je veux dire, c'est vrai que c'est c'est super bien aménagé, c'est très très aéré, c'est très grand mais je veux dire, ils ne viennent pas vers vous. Voilà, si … si vous restez une heure à tourner en rond dans le magasin, il n'y a personne qui viendra vous dire : « Tiens, on peut vous aider ? » ou … voilà.

D'accord. D'autres choses qui plaisent ou qui ne plaisent pas dans ce magasin ?

Qui ne me plaisent pas, non. Enfin je vous dis, moi vraiment, je suis très sensible à la compétence, à la notion de compétence du vendeur ou de l'opérateur. Donc, je dirais même si quelque part je vais me dire, tiens mais au fond au niveau de la disposition ou de la configuration c'est pas le top, si j'ai, face de moi, quelqu'un qui répond à mes questions, le restant pfff ça parait fort secondaire quoi.

Donc, ce qui vous plait vraiment, c'est la compétence des vendeurs dans ce magasin, d'accord. Donc, ça, c'était donc, pour heu tout ce qui était plus électronique. Maintenant, quand vous achetez de l'alimentaire ?

Oui.

Où est-ce que vous vous rendez principalement ?

Heu … ben je suis très fidèle hein. Je … je ne fréquente que deux enseignes hein. Alors heu … Je dois les nommer ou … ?

Oui ?

Oui. Ah oui et donc en fait, je vais dire hein heu pour ce qui concerne, ce que j'appelle les achats fondamentaux, moi je vais chez Colruyt.

Oui.

Pourquoi ? Parce que … Je fais donc mes commandes par internet hein donc. C'est ce que j'appelle moi les grosses commandes du mois hein donc je vais dire que hein donc je je fais ma commande du mois maintenant vous allez me dire, on peut le faire dans un autre enseigne hein mais voilà je ne …

Donc, sur internet alors hein ?

Sur internet. Donc je fais mes achats donc ce qui veut dire voilà je dis j'arrive tel jour à telle heure … Donc heu je vais dire au lieu de mettre 2 heures à faire les courses heu ben je vais dire heu … Compte tenu du temps de charge heu et encore parce que quand, quand je vais faire mes courses moi-même, je dois aussi charger moi-même ma voiture m'enfin je vais dire, je reste tout au plus une demi-heure hein donc heu à attendre heu enfin je n'attends même pas. Je préfère également aussi parce que, bon je dirais, par internet heu j'ai j'ai je fais ça quand j'ai le temps hein.

Oui.

Donc ça veut dire que ben si j'ai le temps, tien ben voilà, allez aujourd'hui heu pour mes courses de la fin du mois ben je prends une heure, 2 heures et je peux commencer à planifier et à programmer. Donc voilà, ça c'est c'est voilà, pourquoi Colruyt ? Ben parce que je trouve que en tout cas sur heu au niveau de disons, par par internet, disons que le fait de faire ses courses chez eux c'est quand même relativement pratique. Et puis, je pense qu'effectivement, parce que bon, voilà, je je regarde quand même test achat, je me réfère un tout petit peu à tout ce qui est heu prix, politique des prix, enfin les prix de référence. Ben, je dirais, on va dire, c'est quand même encore le circuit de distribution, on va dire, qui est un des meilleurs marchés hein en Belgique et qui est le plus compétitif enfin rapport qualité prix en tout cas donc voilà.

Et vous n'achetez que ce que vous aviez prévu d'acheter ou parfois quand vous êtes sur le site, vous vous dites :« Ah ben, j'achèterais bien ça aussi pour finir » ?

Heu … Ben c'est-à-dire, que en fait, je ne sais pas si vous connaissez le système hein. En fait, donc chez Colruyt si vous voulez heu vous établissez votre heu … votre profil hein donc heu.

Oui.

Enfin donc et heu non, je je reste fidèle à mon profil. Donc, ça veut que … je dis :« Voilà, j'ai besoin de ça, je vais prendre ça » heu et si vous voulez, vous n'êtes pas vraiment tenté hein. Donc ça veut dire que quand vous allez sur le site, vous dites par exemple : « Bon, je dois

aller », je ne sais pas, je dois acheter des yaourts par exemple, ben heu vous allez yaourts, bon voilà hein. Ce que je fais parfois c'est de me dire, tiens est ce que tel produit est en promotion plutôt que tel autre produit, ça je fais hein mais heu les tentations, pour moi en tout cas, sont nettement moins nombreuses quand quand vous achetez par internet parce que heu d'abord, vous utilisez le profil existant hein heu le vôtre et puis heu ben heu voilà, vous vous n'avez pas la tentation de tous les articles devant vous, vous devez aller choisir les rubriques et une fois que vous allez dans la rubrique, vous avez les produits qui vous intéressent. Donc je dirais, la tentation, ma tentation est … enfin pour moi en tout cas, enfin je ne sais pas ce qu'on peut parfois vous répondre mais moi je dirais, internet est certainement moins tentant que le fait de se rendre dans … dans le magasin.

Donc, souvent vous n'achetez que ce que vous aviez prévu

Oui oui oui.

Et comment est-ce que vous choisissez vos produits ?

Heu … On va dire, de manière générale hein heu, les produits alimentaires oui donc, la deuxième enseigne chez laquelle je vais, c'est … c'est Delhaize. Pourquoi ? Parce que, par exemple, par rapport à des produits qui sont des produits un peu plus, je vais dire heu, un peu plus fins ou un peu plus divers ou un peu plus diversifiés, on a un choix plus grand hein. Heu et heu … Oui, voilà, c'est ça, heu je dirais parfois, ce qui manque chez Colruyt, disons, c'est la diversité de produits hein donc heu.

Ok, d'accord.

Et voilà. Donc, ça c'est pour ça que … Et alors, ça c'est une plaisanterie, une mauvaise plaisanterie que j'ai vécue durant les 2-3 dernières fois que j'ai acheté hein donc, achat des produits frais, les dates de péremption, ils font pas toujours très attention parce que comme moi, je fais mes courses pour le mois, il est clair évidemment que si je commande allez je vais dire des yaourts, par exemple, je vais prendre, allez, je vais dire heu 30 yaourts hein heu … Enfin, différents produits confondus bien entendu et que toutes les dates de péremption sont à la fin de la semaine qui arrive.

Oui…

Ça pose un petit problème quoi donc. J'ai déjà fait la remarque mais, je dirais, parfois certains opérateurs qui sont chargés des commandes, je dirais, ils sont attentifs hein, ils se disent « oui,

c'est c'est quelqu'un qui fait des courses pour un mois donc je n'ai pas intérêt à mettre tous les produits de la semaine ». Mais, il y a d'autres …

Non ?

Je crois qu'ils ne sont pas très attentifs. Alors ça voilà, c'est le genre de chose que je dis, bon voilà, je vais chez Delhaize parce que bon voilà, si j'ai besoin de 6 yaourts, ben je vais chercher mes 6 yaourts et puis j'irai en chercher 6 donc … Mais là, c'est vraiment des courses tout à fait ponctuelles hein, des courses de compléments que je peux faire heu …

Oui, d'accord.

Enfin, je dirais, si je devais donner une distinction, je dirais, pour moi, Colruyt, c'est en fait heu le fond, c'est les fondements de mon aller, je vais dire de de de mes achats mensuels et Delhaize, c'est quelque part l'aspect complémentaire, je vais chercher ce qui me manque ou ce qui répond à quelque chose différemment.

Et donc par exemple, quand vous faites vos courses chez Colruyt. Comment est-ce que vous choisissez d'acheter tel ou tel produit ? Donc, il y a souvent plusieurs choix pour un même produit…

Heu, je vais dire produits alimentaires heu … Je vais dire que je me laisse, comme je suis abonné à test achat, heu je vais dire, heu je je lis quand même hein heu de manière assez régulière donc par exemple, quand ils font des comparaisons de produits hein entre les produits de marques , les grandes marques, on va dire, et les produits qui sont les produits propres à l'enseigne hein heu par exemple, si on me dit tiens, ben voilà dans … hein, dans, on va dire allez je vais prendre des biscuits par exemple hein, si on me dit heu voilà, les les les spéculoos de la marque Everyday ou de la marque Boni hein sont de qualité équivalente à ceux de la marque Lotus. Ben évidemment, c'est clair que je vais acheter la marque qui est la marque de l'enseigne en disant, au lieu de la payer deux fois plus chère pour un produit équivalent. Donc, je dirais, ma source d'information, maintenant je dirais encore une fois, heu … On n'a pas toujours toute l'information hein heu par par, je vais dire, par les consommateurs donc je dirais heu oui l'association de consommateurs, on a parfois heu des éléments qui sont je vais dire parfois sur certains critères et pas sur d'autres. Donc, je vais dire, je pense que je me fie quand même beaucoup à à nos habitudes alimentaires hein donc parfois, peut-être qu'effectivement je vais me dire, tiens allez, je vais choisir heu une marque de l'enseigne puis si on … si Léandre et moi, on dit heu pfff franchement c'est pas le top, je ne la prendrai plus. Donc je dirais, je n'ai

pas vraiment d'apriori ou de préjugé, je vais dire ça comme ça hein, je dirais, voilà si j'ai une information qui me dit le produit X qui est deux fois moins cher est de qualité équivalente et bien voilà, je … je vais le prendre. Maintenant, je suis aussi quelqu'un … Avant, je faisais mes courses sur place avant de passer à l'informa … enfin à l'électronique pardon heu j'allais sur place. Donc, je suis quelqu'un qui connait un peu les produits aussi parce que je regarde leurs compositions. Heu j'achète quand même en me disant : « Allez qu'est - ce qu'il y a dedans ? » hein et je vais dire tiens voilà hein heu je suis quand même assez attentif à ça. Donc, voilà donc, je dirais, maintenant ma connaissance est peut-être un petit peu désuète parce que bon heu avec le temps heu peut être que les produits ont changé, que leurs compositions ont changé mais bon, voilà heu … Il y a, à la fois, je vais dire heu mes lectures, on va dire ça comme ça, mon expérience alimentaire et je dirais mes … mes expériences antérieures.

Oui…

C'est un peu les trois axes selon lesquels, je vais dire, je fais mes choix.

D'accord. Alors, en distinguant Colruyt et Delhaize, est-ce que vous pouvez me dire ce qui vous plait et ce qui vous déplait dans ces magasins ?

Heu oui. Heu … bah, je dirais, chez Delhaize, ce qui me plait, disons, c'est l'assortiment, c'est la variété des choix qui sont possibles, les conditionnements. Hein, donc, je dirais heu ben, par exemple, nous on est deux ben ce qui veut dire que ben il faut, il faut trouver des conditionnements …

Oui, je comprends…

Qui sont des conditionnements pas trop grands parce qu'autrement bon, il y a un gaspillage et même si on dit ben on va prendre … Enfin, ça c'est l'expérience aussi hein. Même si je dis ben on va prendre, on le mangera en deux fois ou trois fois, il y aura toujours une partie de de l'aliment qui va valser à la poubelle parce qu'on ne mangera pas. Donc, voilà donc je dirais, ça c'est par exemple, quand on prend des choses un peu plus particulières ben je vous dis à un moment donné ben voilà heu le le conditionnement, la variété heu, le conseil …

D'accord.

Hein heu, je dirais, ça c'est quand même très très important. Je dirais, heu, enfin en tout cas ici à Epinois hein, je dirais heu … Vous pouvez, dans n'importe quel rayon, si vous posez une question à à un réassortisseur ou un préposé, il va vous orienter, il va vous répondre donc je

dirais, pour moi, ça c'est relativement important. Oui. Heu … chez Colruyt, disons heu ben je dirais, ce que j'aime chez Colruyt, c'est vraiment le côté fonctionnel et pratique quoi.

D'accord, ok.

Je dirais, voilà, on ne s'embarrasse pas de hein de fioritures. C'est voilà c'est c'est fonctionnel, c'est pratique, voilà. C'est quelque chose, je dirais, ce que je reproche parfois, c'est le problème d'accessibilité ça moi je n'ai pas hein heu notamment parfois quand c'est en hauteur ou quand les emballages sont cassés heu voilà il y a parfois heu c'est un peu parfois, un peu approximatif, on va dire ça comme ça hein heu. Mais autrement, je dirais voilà c'est c'est très fonctionnel, c'est très pratique heu … Ce que j'apprécie aussi c'est que c'est assez logique hein donc, dans la répartition hein heu enfin non, je dois dire ça autrement, je vais dire que la manière dont les articles sont répartis dans le magasin est assez compatible avec ma logique des courses, voilà, je vais dire ça comme ça. Peut-être que, pour d'autres, ils vont dire : « Mais non ça, ça devrait être là et pas à tel endroit » enfin moi disons dans la manière dont c'est réparti heu je vais souvent à Binche mais je vais parfois à Mons hein heu donc ici ou alors à Nimy donc heu je fais parfois les deux de Mons et je dirais la la répartition est la même heu la logique de répartition… Donc ce qui me fait penser que chez Colruyt, de manière générale, c'est à peu près la même philosophie qui prévaut dans l'organisation des rayons et des dispositifs de de vente. Donc, voilà, je vais dire, ça … Bon, je ne sais pas s'ils l'ont étudiée ou s'ils l'ont pas étudiée, en tout cas moi, j'aime … On va dire que c'est une logique qui me plait, je vais dire ça comme ça.

Et qu'est-ce qui vous déplait chez Delhaize ?

Heu ce qui me déplait chez Delhaize pfff … Je je ne peux pas vraiment dire heu non je n'ai pas vraiment d'éléments qui sont des éléments heu … Je je dirais ce qui heu oui heu et encore… Non, pfff non. Il n'y a pas vraiment d'éléments qui soient pour moi déplaisants, non non.

Et qu'est-ce qui fait que vous allez chez Colruyt et pas chez Delhaize alors ?

Ben c'est la quantité et les prix hein. Oui enfin oui, je dirais peut-être effectivement, si vous si vous entrez dans cette dans cette heu dans cet élément-là ben je dirais il y a quand même heu, au niveau des prix, à quantité comparable, il y a quand même une certaine différence par rapport à Colruyt.

D'accord. Alors, si vous deviez me décrire Colruyt à l'aide de quelques caractéristiques, 3-4, quelles caractéristiques vous viennent en tête ?

Ben moi je dirais heu l'accueil …

Oui …

La fonctionnalité.

Oui …

Heu les prix, bien entendu. Heu … bah la qualité hein quand même, de manière générale, heu que ce soit en produits frais, que ce soit en produits classiques heu ouais, ouais.

D'accord. Alors, quelles sont celles ou une seule parmi les caractéristiques que vous m'avez dites, qui influence votre choix de magasin ?

Ouais, les prix quand même.

Les prix ? C'est ça qui influence votre choix de magasin ?

Oui.

Alors, si maintenant, on revient donc à l'achat, par exemple, d'un GSM ou bien de vêtement. Est-ce que c'est la même caractéristique qui influence votre choix de magasin ?

Ah c'est pas le prix heu, je dirais, heu c'est c'est c'est le, je dirais, c'est le rapport heu, je vais dire qualité/prix. Je serai beaucoup plus attentif au rapport qualité/prix. Donc, ça veut dire que, personnellement, heu je vais pas je vais pas systématiquement dire il faut une marque heu je dirais bon si je paie ben je vais prendre un exemple hein, une paire de chaussures pour mon fils, si je la paie 70 euros heu est-ce que voilà heu il va la garder un mois, deux mois, trois mois ? hein si je la paye 25 euros et qu'il la garde un mois et que je dois renouveler l'opération 3 fois alors que l'autre paire de chaussures hein ce qui est souvent le cas hein je peux je peux hein je peux la refiler à un copain, à un de ses copains ou je peux la déposer dans une bulle qui va encore servir après donc je me dis je préfère mettre 70 euros et et voilà d'avoir une chaussure heu …

Ok.

Donc voilà c'est vraiment le rapport qualité/prix.

D'accord. Alors maintenant, est-ce que ça vous arrive de faire du shopping autrement ?

C'est-à-dire ?

Que dans des magasins physiques ?

Sur internet, vous voulez dire ?

Oui…

Oui.

Oui ?

Oui oui.

Alors, est-ce que vous pouvez me raconter votre dernière expérience sur un site d'e-commerce ?

Oh ben je dirais en fait heu ben il n'y a pas longtemps, j'ai fait une commande heu … Ben disons que je … L'e-commerce pour moi, je le pratique par rapport à des marques que je connais hein. Donc ça veut dire que je passe par des centrales qui sont des centrales qui vendent essentiellement en promotion hein heu … et qui vendent donc des produits que je connais. Parce que je me dis, j'ai pas envie d'avoir des surprises par rapport, par exemple, aux chaussures aux pointures, par rapport aux vêtements par rapport aux tailles donc j'achète généralement des des marques que je connais et des promotions hein donc ça veut dire que je je ne vais pas heu … aller je vais dire, par exemple, heu bon heu je vais dire heu, ici j'ai un j'ai une chemise qui est une chemise Mc Gregor hein, je ne vais pas dire, tiens hein ce soir, je vais aller sur Mc Gregor voir ce que, quelque part, il y a sur leur site hein. Par contre, si dans des dans des centrales de vente heu donc au niveau e-commerce donc et qui vendent en promotion, je vais voir tiens Mc Gregor qui s'affiche, là je vais aller voir hein je vais aller voir si effectivement, s'il y a des choses qui peuvent m'intéresser.

Et donc, la dernière fois que vous avez acheté quelque chose, c'était quoi ?

Il y a 15 jours, il y a 15 jours, c'est un … j'ai acheté un pull pour mon fils et une chemise pour moi.

D'accord, c'était sur quel site ?

Heu attendez heu mon fils a laissé le paquet…

Si pas, ce n'est pas grave hein.

Ah c'est, attendez, ventes exclusives ? C'est possible ?

Ok, d'accord, oui c'est possible.

Ventes exclusives, oui je crois que c'est ça, ventes exclusives donc heu autrement le paquet…

Est-ce que ça s'est bien déroulé ?

Super super. Heu oui parce qu'en fait heu bon ben vous avez l'information concernant la je dirais la délivrance de votre colis du point de départ jusqu'au point d'arrivée.

Oui…

Alors vous êtes informé bon du moment où la commande est prise en compte. Et puis vous êtes informé du moment où elle part de son point de, je vais dire de livraison, et vous êtes informé du jour où elle arrive à votre point de livraison donc terminal donc je dirais, pour moi, c'est très facile quoi, c'est ça.

D'accord. Alors, qu'est-ce que vous avez ressenti quand vous avez fait cet achat ?

Bah je dirais heu … Pourquoi … Le e-commerce disons j'aime bien parce qu'en fait, c'est … ça fait ça fait gagner du temps de manière générale.

Oui…

Hein donc, ça veut dire que hein heu … Bon, par exemple, je sais que je vais devoir heu, je vais dire, acheter une paire de chaussures d'hiver pour mon fils. Bon, s'il s'avère que dans les deux semaines à venir heu, il y a des promotions qui viennent par des sites de vente en e-commerce et que ça correspond ben ça m'évitera de devoir …

Oui …

… aller chercher donc voilà. Bah je dirais, pour moi, l'e-commerce, ça a un énorme avantage c'est que ça fait gagner du temps. Hein heu et c'est vrai que personnellement là aussi je ne suis pas compulsif hein ça veut dire je vais pas commencer à dire tiens heu je vais regarder tout ce qui est à vendre, tout ce qu'ils mettent en promotion …

Oui, ok.

Je regarde ce qui m'intéresse au niveau de la marque qui m'intéresse ou du type de produit qui m'intéresse. Donc voilà ça va … Pour moi ça va très vite hein donc je dirais, heu voilà et jusqu'à présent, je n'ai jamais eu de mauvaises surprises donc je dirais, bon, j'ai quand même déjà acheté pas mal de choses heu … Oui, je dirais pourtant, je dis pas mal de choses par exemple, des choses que je n'achèterais pas c'est c'est de l'électronique et des choses comme ça hein. Parce que ça, il faut quand même que je ... enfin j'ai peut-être encore un vieux réflexe qui est de dire, je dois voir, il faut qu'on m'explique heu voilà, il faut que je puisse évaluer par moi-même parce que généralement je trouve qu'effectivement les les informations sont assez rudimentaires hein ce qu'on reçoit sur hein quand ils vous disent description du produit ou détail du produit, c'est quand même assez rudimentaire donc ça ne suffit pas, ça ne me satisfait pas donc ça, c'est le genre de chose que je ne ferais pas.

Donc, ce que vous ressentez quand vous faites un achat sur internet, c'est plutôt la satisfaction liée au gain de temps alors ?

C'est ça.

Alors, qu'est-ce qui vous a … Donc ici c'était heu … la dernière fois que vous avez acheté c'était quoi ?

Heu donc un un pull …

Un pull, oui c'est ça.

Et une chemise. Un pull pour mon fils et une chemise …

Qu'est-ce qui vous a poussé à acheter ces produits – là sur internet ?

Heu ben, je dirais, heu ben parce que bon voilà on va dire pour mon fils on arrive à l'hiver donc heu j'ai mis un peu d'ordre dans sa garde-robe donc je me suis rendu compte que en termes de pull ben heu, voilà, il fallait peut-être une pièce en plus pour pouvoir assurer une rotation. Heu … et je dirais heu ben moi c'est la même chose hein heu, de par ma profession, disons que je dois mettre des vêtements d'une couleur relativement neutre que je trouve assez difficilement parce que, je dirais, la plupart des vêtements maintenant heu pour homme enfin je parle je parle puisque vous me parlez de la chemise, je vais vous parler de la chemise hein bon hein disons que ce sont des vêtements qui sont des vêtements un peu fantaisie donc pour trouver quelque

chose qui est bon je vais dire… Donc en fait, de par ma profession, les chemises que je porte doivent être d'une couleur déterminée et d'un ton déterminé voilà et je sais que dans cette marque-là, je le trouve, donc voilà donc je me suis dis ah tiens, il y a des promotions, je vais aller voir et effectivement donc j'ai trouvé une chemise de ma taille et j'ai trouvé un pull pour mon fils quoi.

Ok, donc, c'était vraiment parce qu'il y avait le genre de produit que vous recherchiez et qu'il était en promotion ?

Oui oui oui.

D'accord. Alors, …

Ce qui est l'avantage d'ailleurs hein par l'e-commerce hein parce qu'en fait, je dirais, si vous quand vous regardez vous dites tiens non il n'y a pas ce qu'il me faut ben vous zappez quoi hein donc je dirai heu voilà vous dites il y a pas, il y a pas, bon voilà donc heu …

D'accord. Vous vous souvenez un peu de comment était le site où vous avez acheté cette chemise et ce pull ?

Oui oui oui. C'est c'est c'est super enfin je dirais fin bon, maintenant, moi je trouve que c'est super convivial et super facile hein donc parce qu'en fait heu voilà, vous entrez votre marque et puis vous avez vos critères de sélection, types de produit, les tailles, donc non, c'est très c'est très logique hein vous allez étape par étape et puis heu bah vous avez 4, 5, 10 pièces parfois et vous choisissez, c'est facile.

Donc, ce qui vous plait, c'est plus la facilité et alors vous me dites que c'est convivial ? Qu'est-ce qui vous fait dire ça ?

Oui. Bah, disons que heu voilà hein on vous propose une information complémentaire, si vous souhaitez hein vérifier vos mesures mesures enfin je prends par exemple pour le pull et la chemise.

Oui …

Hein si vous souhaitez vérifier vos mesures personnelles, ben vous allez à tel endroit, vous cliquez donc je dirais bah pfff oui fin maintenant je dirais allez pour un novice, je me dis voilà si vous prenez le temps, vous avez quand même heu je dirais, la possibilité de trouver réponse à vos questions. Et puis la présentation, je trouve que c'est c'est allez bon, ça ça ça ne se limite

pas disons à un morceau de chiffon qui est présenté sur un écran d'ordinateur hein, il y a il y a un cadre, il y a un contexte heu et pense qu'effectivement, ça fait penser à la boutique hein. Bon vous avez heu des photos, des images, enfin un encadrement heu et …

Le site en lui-même est … est joli ?

Le site est … oui tout à fait, tout à fait tout à fait.

Ok, d'accord. Donc, pour ce qui vous déplairait sur ce site ? Qu'est-ce qui, qu'est-ce qui ne vous plait pas trop ?

Ben je dirais que heu c'est que heu … Evidemment si je j'en reviens à mes premières expériences heu si, par exemple, vous allez sur un site où vous dites tiens ben voilà c'est une marque que je ne connais pas nécessairement hein je parle au niveau vêtement, par exemple, mais je vais voir un tout petit peu heu si si effectivement ça pourrait correspondre à mes critères. Je dirais, je pense que les sites sont faits quand même d'une manière assez assez heu cadenassée donc ça veut dire que si heu il y avait des informations qui ne sont pas, je vais dire, celles qui sont mises à votre disposition dont vous avez besoin, c'est assez difficile de les retrouver quoi. Donc voilà donc je dirais heu, allez je vais dire, si si vous ne connaissez pas les produits qui vous sont présentés ou si vous n'avez pas je dirais une connaissance heu vous risquez peut-être d'être orienté vers des achats qui ne correspondent pas nécessairement à vos critères parce que vous n'avez pas tout le loisir de heu enfin vous avez pas tout tout le temps la possibilité d'accéder à toutes les informations pertinentes pour finaliser votre achat.

D'accord.

Et là, je dirais bon voilà … Maintenant quand vous restez dans dans dans une marque par exemple que vous connaissez, ce problème n'existe pas.

D'accord, d'accord. Alors, heu donc vous effectuez souvent des achats en ligne…

Oui.

Pour quels types de produit, vous n'en faites pas du tout ? Donc vous m'avez parlé de l'électronique…

L'électronique, oui ça je ne ferais pas.

Est-ce qu'il y a autre chose ?

Heu … Pfff attendez qu'est-ce que je j'essaie de voir comme ça un petit peu hein ce qui est proposé. Oui, l'électronique je ne ferais pas, le mobilier je ne ferais pas … Heu qu'est - ce qu'il y a eu ici dernièrement donc heu … J'ai j'ai peut-être plus facile à dire ce que je vais faire. Je vais dire, en commerce électronique, je vais acheter vêtements, chaussures et linges de maison.

D'accord.

Comme ça vous … Tout ce qui n'est pas ça, non.

Et donc, est-ce que vous pouvez me dire, qu'est-ce qui vous retient et qu'est-ce qui vous pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ?

Ben ça, je vous l'ai dit, c'est c'est c'est quelque part le le besoin … Les articles que je vais acheter sont des articles que je vais acheter parce qu'ils font référence à une marque que je connais. Donc, je peux dire voilà, je sais que si je prends telle taille ou que si je prends tel produit ou tel telle mensuration ou telle dimension voilà, ça correspond à ce que je connais. Hein donc heu je dirais heu peut être ce qui va m'aider à choisir c'est quand même une certaine connaissance, je dirais, à priori physique hein de du produit que je vais commander.

Ok, d'accord.

Heu que par exemple, les autres produits, heu que ce soit du mobilier, que ce soit de l'électronique, de la nourriture parfois, voilà je je dis heu … Moi j'ai besoin de voir, j'ai besoin de me rendre compte si ça correspond bien à mon besoin, à ma façon d'utiliser les choses si si si c'est accessible en terme d'utilisation, de fonctionnement heu, si ce sont des matériaux est-ce que ce sont vraiment les matériaux comme moi je les vois ou est-ce que quelque part heu voilà l'image est un peu trompeuse par rapport heu voilà je pense que ce qui va faire que je n'achèterai pas certains produits c'est c'est c'est l'ignorance de la marque hein c'est l'ignorance de dire voilà c'est un peu un achat, ça pourrait être un peu un achat impulsif comme ça parce que quelque part « oh c'est beau » et puis hein quand on voit l'article, bon ben oui c'est beau sur l'image mais peut être que dans la pratique … Donc voilà donc ça c'est un ça c'est un truc que je fais pas. Maintenant, oui oui pardon, ce que je fais aussi hein c'est heu par heu le commerce électronique, je je je, les minitrips que nous faisons, les hein les réservations d'hôtels, ça je fais quand même assez souvent aussi hein donc heu … Ben je vais dire cette année – ci, je suis parti à Londres et à Paris avec Léandre ben c'est par heu c'est par les sites heu…

Ok, d'accord.

Donc oui là, oui c'est vrai, ça c'est quand même un élément important aussi, c'est juste hein donc heu. Donc tout ce qui est heu voyages … Par exemple, on est parti en Crête en vacances donc j'ai réservé le, je vais dire, heu le les vacances heu par la défense puisque la défense proposait mais tout ce qui tournait autour, location de voiture et tout ça, j'ai fait ça par heu par internet.

Ok, d'accord. Donc, là, c'est parce que vous n'avez pas besoin de vraiment voir en vrai, etc…

Ah non, ben non. Voilà c'est ça. Je vais dire, voilà on propose, je dirais, un un voyage à Londres ben je connais Londres donc je dirais hein s'ils me disent on fait ça on fait ça on fait ça, si c'était Rome, on me dit ils font ça, ils font ça, ils font ça, ben je dirais ok c'est bien, c'est pas bien, je prends, je prends pas quoi hein donc voilà.

Et à quoi est-ce que vous accordez le plus d'importance lorsque vous achetez un produit sur internet ?

La question vous la posez par rapport au produit en lui-même ou par rapport à au site de vente ?

Au site…

Ben je dirais hein quelque part la la clarté hein heu la clarté de l'information, le fait de pouvoir disposer heu donc heu oui voilà, oui c'est ça, je dirais quelque part quelque chose qui qui qui est bien décrit qui est, qui répond à mon besoin heu, oui. Et qui est quand même présenté dans un dans un environnement hein qui est un environnement soigné donc heu voilà oui c'est c'est ça.

Donc, il faut que le site soit beau, bien soigné, bien clair ?

C'est ça, c'est ça heu et oui je dirais et qui répondent mais voilà même si voilà je je sais que si je prends telle marque de vêtement par exemple, moi je dois prendre telle taille hein mais mais voilà que quelque part si je me dis tiens mais au fond je vais revérifier un petit peu ben voilà si je prends telle taille oui ça correspond bien à tel élément tel élément tel élément.

Ok. Donc une bonne description du produit…

Oui.

D'accord. Alors, de manière générale maintenant, qu'est-ce que vous aimez et qu'est-ce que vous n'aimez pas dans l'achat en ligne ? De manière générale, vraiment.

De manière générale ?

Oui…

Je vais vous dire que … C'est c'est je réponds pas directement à votre question mais de manière générale, je n'achète pas si ça ne me convient pas. Donc, ça veut dire que, que ce soit dans une boutique, que ce soit dans un centre commercial ou peu importe, s'il y a quelque chose qui ne me plait pas, je n'achète pas donc si je devais trouver un inconvénient majeur dans le commerce électronique heu je pense que je n'y aurais pas recours. Donc je dirais heu … comme je vous l'ai dit quand vous m'avez posé la question par rapport à Colruyt bon il y a un critère qui me détermine, c'est le prix hein quand vous me dites voilà la boutique IPhone hein c'est la compétence des opérateurs, le restant, je ne suis pas très attentif, je dirais, moi l'e-commerce ce qui me ce qui me botte je vais dire, c'est le côté pratique et rapide.

Ok, d'accord.

Donc, je dirais, le restant pfff … Si ça si ça répond à cela, si c'est pratique et rapide et que c'est fiable bien entendu mais je n'ai jamais, je vous dis encore une fois, je n'ai jamais eu de de mauvaise surprise donc pour moi, voilà … Le restant ...

La seule chose que vous, que vous n'aimez peut-être pas, c'est le fait que ben, on peut pas voir en vrai, etc. pour l'électronique et …

C'est ça. Ça c'est disons ce qui fait qu'évidement je je sélectionne très fort mes achats hein en disant voilà heu voilà … Ça c'est … voilà.

Ok, d'accord. Donc, on a parlé de l'expérience de shopping en magasin, sur internet. Donc maintenant j'aimerais bien savoir quand vous faites du shopping donc dans les points de vente physiques, qu'est-ce que vous regardez ?

Ben … heu … je vais dire … Ça dépend un peu l'article heu que enfin le type de produit que je vais acheter hein donc heu … Je je vais dire, par exemple, heu par rapport à certains … allez je vais dire des vêtements, par exemple, vêtements, chaussures, heu moi j'aime le commerce le commerce de proximité hein avec je vais dire le, je vais presque dire l'artisan parce que quelque part heu, voilà, je crois que c'est assez important. D'abord, ben je vais dire un peu

philosophiquement hein je pense que quelque part c'est important de, je vais dire, de de de de laisser le commerce de proximité se développer et être présent. Heu … parce que je pense, fin ça c'est un peu de mon expérience, c'est que généralement le niveau d'expertise, on va dire chez chez l'artisan commerçant heu est généralement très haut donc heu ce sont des gens hein qui vous conseillent heu fin je vais dire par exemple au niveau vestimentaire qui vont vous dire oui mais telle taille heu … Il y a il y a dans tel modèle c'est peut-être telle chose ou hein voilà donc. Et alors généralement aussi disons hein quand vous prenez les les les biens qui sont les biens liés à l'habillement de manière générale hein c'est que généralement dans le commerce de proximité dans une dans une surface, vous avez plusieurs marques donc vous pouvez comparer. Que quand vous allez dans dans des centres commerciaux, par exemple, ce sont souvent des boutiques qui sont des des boutiques dédicacées à une marque particulière et pas pas à d'autres. Donc voilà, vous allez pour telle marque et si vous dites « tiens mais je voudrais comparer avec une autre marque » ben elle est pas là, elle est dans une autre boutique à côté hein donc.

Mais donc, ben si par exemple, vous allez dans un commerce de proximité, quand vous êtes dans le magasin, qu'est-ce que vous regardez ? Avec les yeux ?

La présentation hein.

La présentation du magasin en lui-même ?

La diversité des produits présentés, l'organisation de manière générale heu oui, la structure, l'ordre enfin, disons, je dirais l'accessibilité au choix, j'ai envie de dire hein. Si je dois commencer à à chipoter, excusez-moi le terme hein, pour pouvoir trouver ce que j'ai envie ça, ça me ça ne me plait pas.

Et alors, vous avez mentionné la présentation du magasin, qu'est-ce que vous entendez par là ?

Ben je dirais, il faut qu'il fasse heu hein, je vais dire, suffisamment clair. Pour que par exemple, si vous achetez quelque chose qui semble avoir été de de couleur bleue et quand vous sortez du magasin que ce soit vraiment bleu donc ben il faut que ça soit propre heu aéré, éclairé, ordonné heu oui heu bien agencé hein heu si si les chemises sont les chemises et il ne faut pas retrouver des chemises avec des vestons et puis de l'autre côté des vestons avec des chemises.

D'accord.

Enfin voilà donc heu des choses comme ça.

Alors, est-ce que l'aspect visuel du produit, c'est important dans votre expérience de shopping ?

Quand vous dites la la l'apparence visuelle, c'est c'est c'est son conditionnement ou c'est sa présentation ?

C'est ça … Ben, par exemple, pour donner un exemple, ben il y a des gens s'ils ont besoin d'un pull, ben ils ne font pas vraiment attention au fait que le pull soit beau ou pas beau, ils ont besoin d'un pull chaud et si c'est un pull chaud, il achète le pull chaud…

Ah non non non non. Pour moi, l'aspect non non, l'aspect présentation est très important heu je dirais heu oui voilà, il faut que ça me plaise, voilà heu.

Ok, l'aspect visuel du produit est important dans votre expérience de shopping ?

Oui oui oui, il faut quelque part que voilà, ça, ça suscite chez moi heu allez je vais dire un intérêt si si je peux rester dans un terme un peu passe partout hein. Oui, il faut que j'aime le produit, il faut que je puisse aimer ce que j'achète quoi, voilà c'est ça.

Et l'aspect visuel du magasin en lui-même, c'est important dans votre expérience de shopping ?

Oui oui oui oui. Aussi bien en commerce de proximité qu'en qu'en qu'en grande surface d'ailleurs hein. Donc je dirais, heu … par exemple, on est allé, quand on est allé à Londres, on est allé faire du shopping Léandre et moi. Les anglais ont encore une autre, toute autre définition de l'organisation, heu voilà, on est, on est rentré à plusieurs endroits que Léandre connait parce qu'on va ici par rapport à des marques, on est rentré, on est sorti quoi parce que chez eux, voilà il y a une présentation comme ça plus Rock and Roll heu … surtout quand c'est des marques pour jeunes heu ben je dirais bon aussi bien lui que moi heu on est rentré, on a regardé, on est ressorti quoi hein. Donc heu oui heu enfin moi j'ai besoin et lui aussi quand on fait les courses ensemble, on a besoin quelque part d'une certaine clarté, d'une certaine organisation, d'un ordonnancement, il faut fin oui oui moi j'y accorde beaucoup d'importance quand c'est un côté comme ça un peu pfff un peu peu bricolage au sens large du terme, même si c'est voulu hein je peux je je pense que heu disons hein les architectes d'intérieur ont ont voulu ça hein je mais voilà c'est, pour moi c'est…

Vous n'aimez pas…

Voilà, ça ça ça je n'aime pas.

D'accord. Alors, qu'est-ce que vous sentez quand vous faites du shopping ? Donc, avec le nez ?

Ah. Je dirais heu j'ai j'ai je vais dire quelque part, les seules sensations olfactives disons qui pour moi ont de l'importance, c'est quand je fais des achats dans, on va dire, dans des parfumeries ou dans heu des boutiques qui sont des boutiques chaussures où on vend des articles de cuir, ça oui. C'est les, je vais dire, c'est les sensations olfactives auxquelles je suis sensible heu.

Ok, c'est ce que vous sentez…

Oui. Maintenant, je vais dire, au niveau vestimentaire heu je dirais heu les oui pfff j'accorde pas trop d'importance heu je vais dire à tout ce qui peut être heu lié heu aux fibres utilisées du synthétique, des fibres naturelles, la laine, du coton, non. Je dirais, il y a peut-être oui deux gammes de produits par rapport auxquels je vais peut-être plus me fier à mes à mon odorat, c'est effectivement les endroits où on achète les les les parfums, eaux de toilettes et autres et les maroquineries au sens le plus large du terme …

Et donc l'odeur du produit en lui – même, c'est pas important pour votre expérience de shopping ?

Non.

Et l'odeur qui serait diffusée dans les magasins ?

Ben, disons que, j'ai un petit côté compulsif, ça veut dire que j'ai horreur, que j'ai horreur du désordre, j'ai horreur des mauvaises odeurs, j'ai horreur de la crasse donc il est clair évidemment que si je devais sentir des odeurs qui sont des odeurs d'égouttage mal absorbées ou mal réorientées, je pense je ne ferai pas long feu quoi. Ça c'est clair hein.

Ok. Donc, ça, ça dégrade votre expérience de shopping ?

Ah oui oui, ça c'est clair.

Par contre, les odeurs agréables, vous n'y faites pas trop attention ?

Non,non.

Ok, d'accord.

Non non non.

Alors, maintenant, qu'est-ce que vous écoutez quand vous faites du shopping ?

Vous parlez au niveau des ambiances ? Musique ou des choses comme ça ?

Par exemple, oui ?

Oui oui oui. Pour moi, c'est quelque chose qui est important. Voilà heu … pour moi le shopping c'est, enfin faire des achats de manière générale, heu c'est c'est du temps que je prends donc ça doit être quelque chose qui est apparenté à de la détente hein et je dirais un plaisir donc voilà donc effectivement si les musiques qui sont diffusées sont des musiques qui inspirent la détente et le plaisir heu … Je parlais tout à l'heure un peu d'ambiance Rock and Roll à Londres, ben par exemple, dans certaines boutiques à à Londres heu, vous avez du métal ou du hard rock et je dis waw il faut passer un quart d'heure ici à faire heu ses achats. Bon voilà maintenant heu voilà, c'est une autre culture hein je j'accepte hein mais voilà moi moi si vous mettez ça dans une boutique heu, oui j'entends mais je passe je passe au-dessus quoi hein ça c'est clair hein donc.

Donc, ben, vous vous entendez, vous les entendez ce n'est pas comme les odeurs, les musiques d'ambiance …

Ah oui non non non oui non oui parce que j'ai j'aime la musique donc je dirais heu donc voilà, non, je suis attentif à la musique qui est diffusée.

Et donc, une musique agréable, ça va avoir un impact favorable sur votre expérience de shopping par contre, une musique qui vous ne plairait pas là, ça va dégrader ?

Tout à fait, tout à fait.

D'accord. Alors, qu'est-ce que vous touchez maintenant quand vous faites du shopping ?

Heu vous dites au niveau des produits que je vais, si si j'ai un contact tactile avec les produits que je vais acheter ?

Par exemple …

Heu … je vais dire pfff heu l'article que je vais acheter, oui je vais le toucher, je vais le déballer, je vais le presque dire le triturer heu et je vais le passer certainement mais en dehors de ça, non. Heu je je dirais mon, ma curiosité, mon intérêt va passer essentiellement par l'examen visuel.

Ok, d'accord.

Et si mon intérêt est acquis, alors là effectivement, je vais manipuler l'article mais en dehors de ça, non.

Donc, la dimension tactile des produits, c'est important dans votre expérience de shopping ou non ?

Heu je dirais qu'elle intervient au moment où je vais finaliser mon achat hein. Donc ça veut dire que heu … Ca n'est jamais arrivé mais imaginons quelque part qu'un article me plaise et je me dise, voilà ben ça, ça me plait, je vais l'acheter et puis je devais le toucher et que je me dise « mais c'est quoi ce… », c'est ça, c'est une sensation très désagréable là effectivement, je dirais, je ne le prendrai pas mais je dirais, je ne touche pas les articles qui ne m'intéressent pas.

Ok, d'accord ça va. Alors, maintenant, qu'est-ce que vous goutez quand vous faites du shopping ?

Ah. Pff … Je dirais, j'ai pas l'impression que heu, je dirais, la dimension gustative intervient donc je n'ai pas l'impression, j'ai pas l'impression.

Non ? Donc ce n'est pas important dans votre expérience de shopping ?

Non non non.

D'accord.

Non, non.

Partie 2: Questions avec supports

Alors, donc maintenant, on va, on arrive à la dernière partie. Donc, on va travailler avec des supports. Donc je vais vous montrer la photo, ici, donc d'un shampoing.

Oui …

Donc j'ai exprès dissimulé la marque pour pas que ça influence heu les réponses. Et donc, quand vous regardez cette photo-là, ben comment est-ce que vous me décririez ce shampoing ? Qu'est-ce que vous pouvez me dire sur ce shampoing ?

Ce qu'il m'inspire ? Ben je dirais que quelque part c'est un shampoing qui est un shampoing heu certainement avec heu parfumé on va dire hein donc heu, il va à la fois avoir une fonction qui est une fonction, je vais dire, nettoyante mais aussi une fonction parfumante par rapport à heu hein je dirais à la à la fonction qu'il va exercer heu. Je dirais ça me parait peut-être plus une fonction, si on implique le parfum, qui est plus féminin hein. C'est plus un produit qui est un produit qui est à destination des dames, enfin, des dames ou des jeunes filles. Heu oui la, par rapport à sa forme, je dirais, c'est c'est quelque chose qui donne l'impression d'être maniable, facile d'accès fin pouvant faire partie un tout petit peu de la, allez je dirais, de la facilité des choses qu'on a au quotidien quand on ben quand on prend sa douche ou quand on prend son bain quoi.

D'accord. Alors, qu'est - ce qu'il évoque pour vous ce shampoing-là ? À quoi il vous fait penser ?

Ben je dirais quand je vois comme ça, moi je pense à des fruits hein donc je dirais, voilà l'image des fruits, des fleurs hein je dirais voilà. Ca ça me fait penser effectivement à des à des choses parfumées mais des parfums naturels.

D'accord. Alors qu'est-ce que vous pouvez me dire sur la couleur de ce shampoing ?

Ben j'ose supposer que la couleur du shampoing doit être à l'image de son conditionnement donc je dirais, la couleur sera probablement rose enfin, oui, dans dans ce sens-là oui.

D'accord. Sur son odeur, maintenant, qu'est-ce que vous pouvez me dire ?

Ben je je reviendrai à ce que j'ai dit mais je pense que les parfums qu'il dégage doivent être des parfums certainement, on va dire, inspirés de fleurs ou de fruits donc de choses assez naturelles hein donc heu.

Et qu'est-ce qui vous fait dire ça ?

Ben je je vois sur l'image heu ce que je pense être une fleur heu, je ne sais pas si c'est une citrouille ou un on ne voit pas trop là, mais heu oui enfin c'est un peu la référence comme ça hein à des des choses naturelles hein …

Ok. Donc, c'est la photo qui vous fait dire ça ?

Oui.

Par rapport à l'odeur ?

Oui oui.

Par rapport au gout du shampoing ?

Ben si si je reste cohérent par rapport à ce que je vous ai dit, je dirais, probablement que s'il devait à un moment donné, disons hein, passer enfin franchir les frontières de la bouche ben il devrait avoir une saveur fruitée, peut être fleurie, avec un parfum fleuri donc oui.

Donc, de nouveau, c'est l'image qui vous fait dire ça ?

Oui oui oui.

D'accord. Alors, à votre avis, c'est quoi la texture de ce shampoing ?

Heu je dirais ça doit être assez … Comme ça à à première vue hein, je dirais, ça doit être une texture assez assez fluide.

Assez fluide ?

Oui.

D'accord. Donc, au toucher, à votre avis, ça a quelle sensation ?

Heu, ben je dirais, la sensation douce d'un pétale de fleur, je dirais.

Ok, d'accord. Donc, de nouveau, c'est la photo qui vous fait penser ça ?

Oui oui.

Donc, on va procéder de la même manière donc avec la photo de ces pêches.

Oui.

Donc, comment est-ce que vous pouvez me décrire ces pêches ?

Ben j'ai l'impression qu'il s'agit de fruits frais en tout cas et qui sont des fruits de de bonnes qualités puisque la chair a l'air bien ferme, il n'y a pas l'air d'avoir des zones d'écrasement ou

des zones de détérioration de la de la chair du fruit donc je dirais oui c'est des fruits de bonne qualité, c'est des …

D'accord. À quoi est-ce qu'ils vous font, ce qu'elles vous font penser ?

Fraicheur …

À la fraicheur ?

Fraicheur, fraicheur et saveurs, j'ai envie de dire.

Ok. Alors, qu'est-ce que vous pouvez me dire par rapport à la couleur ?

Ben … ben je dirais pour moi, ce sont des couleurs naturelles de pêches, donc je dirais qu'elles inspirent une certaine maturité normale et naturelle du fruit, donc je dirais voilà, c'est c'est, elles évoquent que le fruit est à consommer en tout cas, qu'il est à sa bonne période de consommation.

D'accord. Par rapport à l'odeur de ces pêches ? Qu'est-ce que vous pouvez me dire ?

Ouais mais là c'est très subjectif parce que voilà vous vous me renvoyez à des souvenirs donc ça veut dire qu'effectivement hein heu ben je sens la pêche quand je vois hein le fruit comme il est là effectivement ça renvoie à des souvenirs qui sont de souvenirs olfactifs qui sont liés à la consommation objective du fruit quoi.

Et comment vous décririez l'odeur ?

Ah je dirais très très fruitée très oui très oui très intense heu avec une odeur de fraicheur quoi d'un fruit qui est un fruit qui est à maturité en tout cas.

Ok, d'accord. Donc c'est l'image qui vous fait vous souvenir de …

Oui oui oui.

Heu par rapport au gout maintenant ?

Ben oui je dirais l'image m'inspire que le fruit est à maturité, qu'il est frais donc je dirais que, on va dire que, si je ne suis pas surpris parce que le fruit hein a été conservé exagérément au frigo ou autre donc il aura la saveur adéquate de la pêche donc probablement un gout un gout propre et qui peut facilement enfin qui peut facilement être identifié, qui va être un gout

spécifique au fruit quoi à la pêche n'est pas une pseudo pêche qui pourrait avoir le même gout qu'une prune ou qu'un abricot ou un truc comme ça.

Et vous me décririez comment le gout ?

Heu ben je dirais très délicat hein heu, je dirais heu oui fruité heu, délicat heu, sucré heu oui voilà hein heu.

Ok. Par rapport heu à la texture ? Quelle sensation est-ce que vous auriez si vous touchiez cette pêche ?

Ah la fermeté hein je vous dis. Bon voilà, c'est un fruit mûr mais ferme donc ça veut dire qui est qui est prêt à la consommation et qui est au bon moment de la consommation donc heu, voilà.

Ok, d'accord. La fermeté …

Mais là, c'est aussi objectif parce que, je dirais, moi ce genre de fruit j'aime bien qu'il soit ferme hein. Je sais qu'il y a parfois des gens qui me disent qu'ils préfèrent une chair plus plus molle m'enfin donc voilà mais moi pour…

D'accord. Alors, pour finir, on va faire la même chose avec la photo de ce pull.

Oui.

Comment est-ce que vous pourriez me le décrire ?

Heu ben je dirais, à la première image comme ça, j'ai dû faire attention parce que je n'avais pas l'impression que le pull était neuf hein je me suis dit « tiens j'ai l'impression qu'il a déjà une certaine, une certaine histoire » donc heu voilà. Maintenant il est il est ben il est réalisé dans une matière qui est une matière noble comme ça. A première vue, le mohair ce n'est pas évident enfin ça doit être du mohair ça non ? Enfin à peu près enfin c'est pas une matière très facile à à confectionner ni à travailler, peut-être qu'effectivement cette impression de vétusté, elle est liée à la matière qui le qui le compose.

À quoi est-ce qu'il vous fait penser ce pull ?

Heu … vous voulez dire dans sa fonction ?

Quand vous voyez la photo comme ça, ça vous fait penser à quoi ?

Ben je dirais ça me, ben je dirais c'est c'est c'est un c'est un un un article pratique passe par tout un tout petit peu heu qui peut être porté en toute circonstance, voilà.

Ok, d'accord. Alors, par rapport à sa couleur ? Qu'est-ce que vous pouvez me dire ?

Heu c'est une couleur que je n'apprécie pas trop hein m'enfin bon voilà c'est … mais bon voilà je dirais c'est c'est un pull heu pour dames donc je dirais hein je peux comprendre que dans certaines associations de vêtements heu pfff voilà mais je dirais heu en tant qu'homme ce n'est jamais ce genre de couleur que je vais acheter hein ça c'est clair hein heu. Enfin bon, voilà pour moi hein heu je ne dis pas heu donc je dirais heu ça a un oui ça a un côté peut être un peu apprêté un peu que je pense plus féminin que que masculin quoi de manière générale.

Et par rapport à la texture du pull ? Quelles sensations au toucher ?

Ben, disons que j'aime bien ce qui est la laine hein donc donc je dirais je pense que même si j'ai l'impression qu'il a une certaine vétusté déjà ou qu'il a déjà été porté, on va dire, bon c'est très doux hein je j'aime j'aime la sensation de la laine de manière générale hein et heu du du mohair c'est c'est vraiment très doux et je vais dire heu quand quand c'est quand c'est bien entretenu, disons, ça conserve cette douceur heu et cette légèreté au niveau du contact quoi.

Ok, d'accord. Ben voilà, on arrive à la fin de notre entretien. Merci pour votre collaboration.

REPONDANT 11

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Femme, Justine Longfils, 0471/ 61 06 20, 15-25 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Alors voilà, donc, qu'est-ce que ça évoque pour toi le mot shopping ?

Les vêtements et se faire plaisir.

Se faire plaisir, donc, ça a une connotation positive pour toi.

Oui.

Oui ? Pourquoi ?

Ben parce que moi quand je, fin j'y vais souvent tu vas me dire mais quand j'y vais, ça me fait plaisir quoi. Je suis contente d'aller faire du shopping, maintenant, ça dépend, c'est du shopping, c'est les vêtements, les bijoux, les chaussures pas les courses pour manger quoi.

Ok, d'accord, pour toi le shopping c'est heu le divertissement, etc. mais pas faire des courses pour manger.

Non, c'est ça.

Alors, est-ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping ?

Oui mais ce n'est pas le bon exemple mais je dois absolument dire la dernière ?

Tu peux me dire la dernière et si je trouve que ce n'est pas le bon exemple, tu me diras ton avant dernière …

Ben la dernière ce n'est pas le bon exemple parce que j'étais avec une amie.

Oui.

Mais j'avais fait beaucoup beaucoup de shopping les semaines d'avant donc beaucoup dépensé et donc je me suis dit qu'il fallait absolument que je me calme parce que, pas que j'en ai forcément besoin de me calmer mais c'est pas bien, je peux pas commencer à, comme ça, donc, du coup j'étais avec une amie à Namur mais j'ai presque rien dépensé.

Presque rien.

J'ai quand même acheté une blouse.

Oui.

Et heu, une blouse et des sous-vêtements mais heu donc voilà.

Et t'as acheté ça où ?

D'habitude heu j'essaye de pas trop regarder quoi. J'ai acheté ça heu chez New-Look.

Les, tout ce que tu as acheté, tu as acheté chez New-Look ?

Oui.

Ok.

Oui.

Alors, est-ce que t'avais prévu d'acheter ça précisément en allant faire du shopping ou pas du tout ?

Heu j'ai acheté un top, non pas du tout mais heu je je, j'aimais le style du top, donc ça fait que, ça faisait longtemps que je le regardais quand même et par contre heu les sous – vêtements oui, il m'en fallait heu, il m'en fallait donc heu ça oui.

Et le top, qu'est-ce qui t'a décidé à l'acheter ?

Parce que j'aimais bien le modèle, j'en avais déjà vu mais j'en avais jamais trouvé un qui qui m'allait bien et là, je suis tombé dessus et je l'ai essayé et il m'allait bien donc je l'ai acheté.

Ok. Alors, c'était à New-Look, tu vas souvent dans ce magasin-là ?

Non.

Jamais ?

Ça faisait super longtemps, ben si, quelques fois mais là ça faisait très longtemps que je n'avais plus plus été dedans.

Ok. Est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait dans ce magasin ?

Heu … ben ce qui me plait heu pfff c'est les prix, ils ne sont pas très chers.

Autre chose que les prix ? Tu vois autre chose que les prix ?

Ben le style de vêtement, c'est plus ou moins mon style maintenant ce qui peut me déplaire aussi c'est que parfois, on tombe mal et il y a rien ou alors ils font en fonction de la mode mais moi je fais pas forcément en fonction de la mode donc heu parfois je vais avoir rien qui m'intéresse. Donc heu.

Est-ce que tu vois autre chose par rapport au magasin en lui-même qui te plairait ou ce qui te déplairait ? Tu peux prendre le temps de réfléchir.

Non, ça, non parce qu'ils ont quand même tous les rayons, chaussures, bijoux heu, vêtements, sous-vêtements heu donc non.

Alors, là, c'est par rapport à New-Look mais tu dis que tu ne vas pas souvent, est-ce qu'il y a un magasin où tu vas vraiment souvent ? Un magasin que tu aimes vraiment bien que …

Bah, oui et non parce que les grandes marques H&M, Zara, Bershka heu, oui je les fais régulièrement mais voilà, c'est toujours les mêmes parce que c'est un style classique heu où on trouve toujours bien quelque chose. Maintenant, là j'avoue que j'essaye de, il y a de plus en plus de petits commerçants donc qui font ça chez eux dans leur boutique et tout et j'essaye d'aller de plus en plus d'aller chez eux aussi.

Ok, d'accord.

Parce que eux alors vont chercher de la marchandise autre part quoi, en général c'est souvent Paris, Bruxelles aussi mais souvent Paris et donc là là on voit beaucoup de nouvelles choses quoi. Parce que dans les grandes marques, il y a, fin voilà, c'est c'est toujours la même chose sauf qu'ils changent la couleur et c'est tout quoi, à peu de choses près. Mais là dans les, chez les petits commerçants en tout cas heu oui là tu vois quand même beaucoup plus de de nouvelles choses.

Si on revient aux magasins Zara, H&M etc. tu sais me dire, donc, quelques éléments qui te plaisent et qui te déplaisent par rapport à ces magasins-là, ce genre de magasin-là ?

Ben ce qui me plait, c'est que c'est classique donc heu pfff on trouve toujours bien quelque chose, s'il nous faut un bête top heu ben voilà, on est sûr de le trouver là-bas. Maintenant beh, ce qui me déplait plus ou moins ben c'est que c'est des grandes marques et donc heu tout le monde va s'habiller là-bas enfin beaucoup de gens donc parfois ben tu te retrouves, tu marches dans la rue ben il y a quelqu'un qui aura la même chose que toi. Ce qui, ce qui n'arrive pas par contre dans les petits commerces quoi.

Ok.

Parce que là du coup, c'est, ils ont un stock plus minimaliste et donc ben fatalement heu, en général, tu ne tombes pas sur quelqu'un dans la rue qui porte les mêmes vêtements que toi.

Ok, ça va, d'accord. Alors, donc, ça c'était plus le vestimentaire quand on achète de l'alimentaire maintenant, où est-ce que tu te rends principalement ?

Han, ça, je change tout le temps.

Tu changes tout le temps, il n'y a pas un endroit où tu vas quand même plus que les autres ?

Pfff, ben là, le Carrefour parce qu'il est plus près, je peux y aller à pied.

Donc, tu vas au Carrefour, tu vas.

Sinon, aussi le Lidl, il est sur ma route, donc je m'arrête aussi mais sinon heu je fais un peu de tout hein, Colruyt heu Delhaize heu.

Mais ceux où tu vas le plus, c'est Lidl et Carrefour ' ?

Oui, oui.

Ok, donc, on va prendre ces deux - là. Alors, par exemple, quand tu vas faire tes courses heu chez Colruyt ici, heu non pas chez Colruyt, chez Carrefour, est-ce que tu peux m'expliquer un peu comment ça se passe ? Donc heu explique-moi quand tu vas faire tes courses chez Carrefour, comment ça se passe.

Ben comment ça ?

Ben comment ça se passe, donc, tu arrives, tu te gares.

Oui.

Tu vas à pied ou … ?

Ah oui, chez carrefour, je vais à pied, c'est tout près.

Tu vas à pied, ok.

Ça, je vais à pied, ben en général, en général, j'ai fait ma liste, ça arrive que non. Ben après heu je vais dans les rayons et je prends les marchandises.

Tu fais toujours le même trajet dans les rayons ? ou pas du tout ?

Non, pas du tout.

Non, alors tu as une liste.

Oui.

Tu n'achètes que ce qu'il y a sur ta liste ?

Non.

Non. Qu'est- ce qui te décide à acheter autre chose ?

Ben si parfois j'ai oublié de noter quelque chose donc quand je le vois ben je l'achète.

Ouais.

Et sinon s'il y a un truc nouveau qui me plait, ben je l'achète aussi.

Donc, par exemple, tu vois une nouveauté, tu vois quelque chose en promotion ou quelque chose dont tu as envie sur le moment, tu achètes.

Oui, en promotion, c'est très rare parce que je regarde jamais en promotion mais oui, si heu, je ne sais pas, ils viennent de sortir heu un plaid heu qui me plait bien, ben oui ça je vais l'acheter quoi hein.

Et ce qui va te décider à acheter, c'est juste le fait qu'il soit nouveau ou non ?

Non pas forcément, si s'il me plait et que ce n'est pas nouveau, ben je vais l'acheter aussi.

Ok, ça va, d'accord.

Mais il ne sera pas sur la liste quoi.

Ouais, ok, donc tu achètes autre chose que ce qu'il y a sur ta liste.

Oui.

Alors, comment est-ce que tu choisis tes produits ?

Ben pfff, en général, on reprend quand même souvent les mêmes produits.

Mais comment tu les as choisis, à la base ? Pourquoi ceux-là ?

Par rapport au gout ou par rapport ?

Ben je ne sais pas, pourquoi est-ce que tu achètes heu par exemple cette marque-là de produit et pas l'autre ? Dans les types de produits ?

Ah ben heu, en fait, par rapport aux marques, ça dépend les magasins parce que, par exemple, chez Carrefour là je vais, par exemple, là je vais acheter des, les petits fromages Salakis, j'ai pas pris la marque Salakis parce que il y avait la marque Carrefour et j'ai confiance en la marque Carrefour.

Ok, d'accord.

Parce que je sais que c'est quand même de la bonne qualité et que c'était quand même heu 2 euros et des moins cher donc d'office, en étant heu jeune diplômée heu voilà, je j'achète le moins cher chez Carrefour. Maintenant, chez Lidl, là si je dois hésiter entre deux produits donc un, une marque et par exemple, je sais pas moi heu, je pense pas que ça existe mais du Caprice des dieux, s'il y a Caprice des dieux, donc la marque Caprice des dieux et un autre Caprice des dieux qui s'appelle Caprice des dieux mais qui n'est pas la marque Caprice des dieux, là j'achète heu j'achète pas la sous-marque quoi. Chez Lidl, j'achèterai la marque.

Ok, d'accord. Alors, heu, donc tu te rends dans un autre magasin que Carrefour donc c'est Lidl. Alors, donc, on va faire pour les deux magasins séparément donc, on va commencer par Carrefour, qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait dans ce magasin-là ?

Chez Carrefour ?

Oui.

Ben me déplaire, rien, je pense pas.

Il n'y a rien qui te déplait chez Carrefour ?

Non

Tu peux, ça, ça peut être n'importe quel élément, ça peut être aussi dans l'organisation du magasin, dans tout.

Ben non, parce que justement, je vois rien du tout.

Non ?

Parce que justement, il y a deux entrées donc heu non, c'est facile d'accès. Heu ce qui me plait heu ben ils proposent toujours quand même plusieurs marques donc à des prix différents donc heu même si tu vas chez Carrefour, tu n'es pas obligé d'acheter la marque heu la grosse marque quoi, tu peux acheter la marque Carrefour qui sera d'office moins chère et aussi bonne en fait. Maintenant, je pense que ça dépend des produits mais suivant les produits heu, les produits Carrefour sont bien je pense.

Ok, d'accord. Autre chose qui te plait chez Carrefour.

Ben les, moi dans le mien en tout cas, il y a une boucherie heu, il y a un espace charcuterie fromage heu, à la découpe et tout, donc on est super bien servis. Donc, on a le choix, aller soit chercher les produits un peu industriels, si je peux dire ça comme ça, dans les rayons ou avoir du frais qui vient heu qui sort tout juste de la boucherie, de la charcuterie quoi.

Ok, d'accord. Pour Lidl, maintenant. Ce qui te déplait, ce qui te plait, on va commencer par ça.

Ben ce qui me plait chez Lidl d'office, c'est les prix heu quand on arrive à la caisse, ben on en a pour beaucoup moins que dans un autre magasin, ça c'est sur heu maintenant ben on ne trouve pas, ce qui me déplait c'est qu'on trouve pas toutes les marques. Donc parfois il faut, il faut s'adapter, maintenant, il faut gouter, par exemple, heu j'avais été une fois chez Aldi, j'y retournerai plus jamais quoi, j'avais une fois fait mes courses là-bas heu je n'aimais pas du tout du tout, j'ai essayé d'aller chez Lidl et chez Lidl, ça été donc heu je me suis rendue compte que pour certains trucs, il ne fallait pas forcément de la marque. Maintenant, ils proposent quand même heu ce qui me plait aussi c'est qu'ils proposent quand même des marques par exemple, le le choco, ben ils ont la marque Nutella et ils ont deux autres marques, ben ça oui Nutella reste Nutella donc je prends Nutella. Donc, ils ont quand même du choix.

Ok, ça, c'est ce qui te plait, ils ont quand même du choix, autre chose qui te déplairait chez Lidl ?

Ben rien.

Rien ?

Non à part ça, non.

Ok, d'accord. Alors, donc, si on prend, par exemple, le Carrefour, si tu dois me décrire le Carrefour en quelques caractéristiques donc 3-4 par exemple, quelles caractéristiques te viennent en tête ?

Heu ben les produits frais, heu une bonne, heu la marque Carrefour, c'est une bonne marque …

Oui.

Heu, ben ils font toujours aussi, ça c'est vrai, ils font toujours aussi des des promos heu sur des poêles, fin des, avec des timbres aussi, on sait gagner des lots donc pourquoi pas. Voilà.

Le côté ludique.

Voilà, oui.

Parmi les caractéristiques que tu m'as citées là, c'est laquelle celle qui influence ton choix de magasin ? Celle qui fait que tu vas chez Carrefour plus que par exemple, que chez Delhaize ?

Ben je l'ai déjà cité mais le prix et le prix.

Le prix c'est ça que tu …

Ben entre Delhaize et carrefour en tout cas, oui. Si je dois comparer ces deux-là.

Oui par par exemple.

Maintenant …

De manière générale, c'est quoi la caractéristique qui influence ton choix de magasin ?

La qualité des produits.

La qualité des produits, c'est ça ?

Oui.

Ok, d'accord. Alors, si on revient maintenant à l'achat vestimentaire, est-ce que c'est aussi la qualité des produits qui influence ton choix de magasin ou pas du tout ?

Bonne question, pas forcément en fait parce que, pour moi je préfère acheter plus en quantité qu'en qualité. Donc, pas forcément, maintenant heu si j'ai envie heu de quelque chose de très

bonne qualité et donc, qui dit bonne qualité dit grande marque hein je suis pas trop sure non plus m'enfin c'est ce qu'on se dit heu alors oui ben je me fais plaisir une fois de temps en temps mais on peut pas, moi dans mon cas je peux pas faire ça tout le temps, donc, je préfère acheter beaucoup plus en quantité qu'en qualité.

Et et donc, quelle est la caractéristique qui influence ton choix de magasin ?

Ben le style quand même vestimentaire.

Le style.

Oui.

Donc c'est en fonction du style et du type de produit que tu choisis ton magasin ?

Oui, ça oui.

Ok, d'accord. Alors, est-ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement ?

Pfff, non. Autrement ? c'est ça que tu as dit hein ? non. Parce que sur internet, je n'en fais jamais.

T'en fais jamais ?

Non.

Ok.

Non.

Est-ce que tu en as quand même déjà fait ?

Mais qu'est - ce qu'on appelle shopping ? Les vêtements d'office ou ?

Non, pas nécessairement. Est-ce que tu as déjà fait un achat sur internet ?

Oui.

Oui, est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience sur un site d'e-commerce ?

Heu, ben en fait, moi j'ai toujours commandé que sur Wish, je pense bien, selon mes souvenirs. Maintenant, j'ai commandé heu, ça m'est arrivé ça une fois de quand même commander des

vêtements et j'étais hyper déçue parce que heu dans ce que j'avais acheté, il y avait une taille qui correspondait pas.

Ça, c'était, c'était ta dernière expérience sur Wish, tu avais acheté des vêtements ?

Non, c'est pas ma toute dernière ça.

Ok, tu tu peux me raconter celle que tu veux, ben donc …

Ben donc celle-là, sur Wish.

Ok.

Il y avait une taille qui ne correspondait pas puis il y avait un autre truc, c'était à moitié transparent et c'était aussi deux fois trop grand

Donc c'est quoi que tu avais acheté ?

Une robe, un pull.

Une robe et un pull, ok.

Donc heu deux robes, un pull, il y en avait une avec des trucs transparents et l'autre dix fois trop grande et ça ne donnait pas du tout comme sur le mannequin et le pull était trop grand aussi. Par contre, après, j'ai commandé heu des accessoires et là j'étais super contente quoi parce que c'était exactement ce qu'ils mettaient heu sur le site il y a des gens, fin les gens peuvent mettre aussi leur avis donc, en général, on peut on peut mieux voir ce que l'article vaut. S'il arrive pas dans les temps, on est remboursé directement, si ça arrive cassé ou quoi, on est remboursé directement. Donc, je dois dire que maintenant, au niveau accessoires ou quoi, là ça vaut vraiment la peine et les prix sont heu pour rien.

Mais donc, quand t'as acheté tes deux robes et ton pull, ça s'est mal déroulé.

Oui, ça oui.

Et donc, qu'est-ce que tu as ressenti quand tu as fait cet achat-là ?

Ben je me suis dit que mon ma première idée était bonne, c'est-à-dire que, ne jamais acheter de vêtements heu ni de chaussures parce que voilà, il faut choisir des tailles, etc., la matière heu, la transparence et tout et que sur internet, ben, il n'y a rien à faire, tu sais pas vérifier si heu si ce sera la bonne taille ou si ce sera transparent ou pas vu que tu ne sais pas essayer avant.

Ok mais qu'est-ce qui t'a poussé quand même à acheter ce produit sur internet ?

Ben, je me suis dit que j'avais peut-être une mauvaise idée fin que mon idée de base n'était pas bonne et que bon, voilà, on pouvait essayer mais du coup heu j'essayerai plus quoi.

Et pourquoi ? Pourquoi ce produit-là en particulier ? Donc avant tu disais non je ne veux pas et qu'est-ce qui t'a poussé cette fois-là à acheter ce produit-là ?

Ah parce que je me suis dit que j'essayerais mais rien en particulier.

Non ?

Non.

Ok. Tu te souviens un peu de comment il est le site ?

Oui.

Oui ? Est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait sur ce site-là ?

Alors, il propose plusieurs catégories, donc, quand tu fais une recherche heu ça va assez vite, si tu veux heu je sais pas moi, un un maillot de bain, ben tu as la catégorie maillot de bain, donc voilà tu ne dois pas chercher dans tout. Heu pareil pour toutes les autres catégories, heu si tu veux de la déco pour ta maison, il y a une catégorie décoration donc pour la recherche, ça va assez vite.

Donc, ça te plait parce que c'est pratique ?

Voilà.

C'est bien clair.

Oui. Les les prix sont à chaque fois affichés, il y a à chaque fois plusieurs photos du produit, de côté, de haut, de bas heu voilà.

Et ça, c'est important pour toi ?

Ben au moins, on sait déjà un peu mieux voir heu la tête du produit. Heu pfff, après il est aussi tout simple et tout pratique quoi. Tu veux deux produits enfin deux mêmes produits, tu cliques sur quantité deux enfin ça va très vite quoi.

Et t'entends quoi par tout simple ? Facile ?

Oui, facile d'accès oui.

Ok. Tu ne vois rien d'autre qui te plait sur le site, le site en lui-même ?

Ben si, si on a une question que en fait on s'est rendu compte qu'il y avait plusieurs couleurs et que on ne l'avait pas vue avant et donc on a commandé noir et qu'en fait on aurait voulu heu gris, on peut tout de suite envoyer un message, on a la réponse dans les 24h même pas, en demandant de changer de couleur, ils me disent d'accord, pas de problème, on vous envoie la nouvelle couleur n'hésitez pas à demander. Et donc si, le service clientèle est très très bien aussi. Voilà.

C'est tout ? Pour ce qui te déplait, qu'est-ce que tu verrais sur le site qui te déplait ?

Ben la qualité des produits heu vestimentaires en tout cas.

La qualité des produits, mais le site en lui-même ?

Ah le site en lui-même, ben pfff, rien, franchement rien.

Rien qui te déplait sur le site ?

Non.

Ok, d'accord. Donc, à la question « effectuez-vous souvent des achats en ligne ? » c'est non.

Oui, non.

À quoi est-ce que, donc tu en fais quand même, tu en as quand même fait, à quoi est-ce que tu accordes le plus d'importance ? Quand tu quand tu recherches des produits pour faire un achat, etc. c'est à quoi que tu vas accorder le plus d'importance ?

Qualité – prix.

Le rapport qualité prix, c'est ça que tu regardes principalement ? Ok. Donc, quels sont les produits, donc si tu dois mettre en deux catégories, quels sont les produits que tu achèterais sur internet et ceux que tu n'achèterais jamais sur internet ?

Et bien ce que je n'achèterais plus jamais pour l'avoir fait une fois et voilà, c'est les vêtements et les chaussures. Maintenant tout ce que j'achèterais, c'est tout ce qui est accessoires, donc heu

bijoux heu les sacs j'hésite quand même, je suis pas trop pour heu pfff après des des bêtes accessoires heu des pinces à cheveux des des limes à ongles, heu.

Ok, d'accord.

Voilà.

Alors, qu'est-ce qui, est-ce que tu peux m'expliquer qu'est-ce qui fait que, qu'est- ce qui te pousse et qu'est-ce qui te retient à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ?

Ben parce que les accessoires, je n'ai pas besoin de les essayer et que le prix est d'office moindre, en tout cas, beaucoup plus bas qu'un vêtement.

Oui.

Donc, au pire, si j'achète une lime à ongles et que heu ça ne va pas très bien, ça ne sera pas très grave parce que je l'aurai payée 1 ou 2 euros.

Ok.

Et encore, pour deux euros, j'en ai eu heu au minimum 5. Donc, voilà et en général une lime à ongles, ce n'est pas très compliqué à faire fonctionner donc voilà. Maintenant, les vêtements non, ben parce que je ne peux pas les essayer et du coup, je ne sais pas si la taille ira, je ne sais pas si elle sera heu si le vêtement sera transparent ou pas heu je ne sais pas si la qualité sera bonne, je ne sais pas si ça m'ira parce que parfois je vois quelque chose que j'aime bien mais quand je l'essaye, ça ne va pas donc je ne le prends pas, donc voilà.

Ok, d'accord. Et donc, ce qui te retient, ce qui te retient principalement c'est le fait que tu as besoin de voir le vêtement en vrai alors ?

Oui, niveau vêtements, chaussures, oui il faut que j'essaye heu, il faut voir la taille.

Ok et par contre ce qui te pousse à acheter d'autres produits, c'est le fait que c'est pas cher et que tu n'as pas besoin d'essayer ?

Voilà, c'est ça, donc heu si je veux acheter des petits produits comme ça heu je préfère le commander sur internet où ça prend, à tout casser, dix minutes que de prendre ma voiture, aller dans un magasin, chercher le produit, en général, dans un magasin, il y en a heu 10 heu 10

différents et je ne sais pas toujours pourquoi ils sont différents, donc tu dois demander, tu dois chercher. Là, ben c'est tout con quoi.

Ben donc, là, c'est le côté pratique alors ?

Oui.

Les produits que t'as pas besoin d'essayer, c'est le gain de temps, la facilité …

Oui et en général déjà beaucoup moins cher en tout cas sur ce site-là.

Ok, d'accord. Alors, de manière vraiment générale maintenant, est-ce que tu peux me dire ce qui, ce que tu aimes et ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ? De manière générale ?

Ben, ce que j'aime pas c'est qu'on ne peut pas essayer et ce que j'aime bien c'est les prix.

Ok, d'accord. Donc, juste le fait d'essayer ?

Oui.

Ok et la seule chose que tu aimes, c'est le prix.

Bah en général, oui, ils sont d'office plus attractifs donc voilà, oui pour moi, il n'y a que ça.

Ok, d'accord. Donc, on a parlé de l'expérience de shopping en magasin et de l'expérience sur internet, donc maintenant, j'aimerais bien savoir, donc quand tu vas faire du shopping dans les magasins, qu'est-ce que tu regardes ?

Bah la vitrine et les mannequins heu pas vraiment, ça m'arrive mais ce n'est pas ce que je regarde particulièrement. Sinon, en général, je fais tout un tour de tous les rayons donc heu je regarde tout.

Tu regardes les produits, est- ce qu'il y a d'autres choses que tu regardes ?

Non.

Non ? Il n'y a rien d'autres ? Tu ne regardes que les produits ?

Non, je fais tout, je fais tout le tour des rayons donc je vois tous les produits quoi. Après ça, ben ce que j'aime bien et je vais les essayer.

Ok, d'accord. Alors, est-ce que pour toi, l'aspect visuel du produit, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Comment ça ?

Ben est-ce que c'est important l'aspect visuel du produit ? Donc, par exemple, heu il y a des gens, ils ont besoin d'un pull chaud parce que ben on arrive en hiver, ben s'ils trouvent un pull chaud mais qui n'est pas nécessairement dans une couleur qu'ils adorent ben ils vont acheter parce c'est chaud.

Ah d'accord, d'accord. Heu oui, moi quand même oui. Oui, l'aspect visuel compte.

Pourquoi ?

Bah parce que c'est quand même ce que je vais mettre heu pas tous les jours mais régulièrement pendant heu X années donc heu oui, je regarde d'abord au visuel et si le visuel me plait bien, je l'essaye et maintenant, si c'est un pull et que je l'aime bien, je l'essaye mais s' il gratte, je déteste ça, je ne vais pas l'acheter.

Ok.

Par exemple et donc oui, c'est quand même l'aspect visuel. Maintenant, s'il a beau être chaud et qu'il a des petits, je sais pas comment on appelle ça mais des petits trucs qui grattent heu ça, je ne peux pas quoi.

Ok.

Donc, je ne l'achète pas tant pis s'il me plaisait bien.

Et donc, c'est aussi quelque chose qui va faire que tu n'achètes pas sur internet ?

Oui, ben oui parce que oui. Du coup je peux l'essayer donc je peux pas bien l'essayer donc je sais pas, je sais pas sa matière, maintenant le visuel, je l'ai mais après quand même il faut que je l'essaye.

Donc, tu as besoin de toucher le produit pour voir quelle est sa matière ?

Oui, quand même, maintenant ça dépend hein un jean, ça reste un jean heu, un t-shirt, qu'il soit heu avec un voile ou en soie ou en coton ou, ça en soit heu pfff voilà, j'ai pas beaucoup d'importance mais c'est vrai que les pulls heu ça dépend quoi.

Ok, d'accord. Alors, maintenant, est-ce que l'aspect visuel du magasin en lui-même, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Non, pas du tout ça.

Non pas du tout ? Donc être dans un magasin heu que tu trouves entre guillemets moche, ça ne te dérangerait pas ?

Non.

Être dans un magasin qui n'est pas bien illuminé, pas bien, l'éclairage n'est pas top, ça ne te dérange pas non plus ?

Non, ça ne me dérange pas maintenant c'est vrai que c'est plus gênant heu si on voit, fin moi je vois pas forcément très bien et quand c'est vrai qu'on a été dans un où la lumière était pas bonne, j'ai dû demander à une amie qui m'accompagnait de me dire si c'était gris ou noir parce que j'arrivais pas, donc oui mais maintenant non, ça ne me dérange pas heu si la marque me plait ou les vêtements me plaisent, j'irai quand même.

Donc, ça ne dégraderait pas ton expérience de shopping ?

Non.

Ok. Alors, qu'est-ce que tu sens maintenant quand tu fais du shopping ?

Ben c'est comme la première question, ça, non ?

Non, sentir avec le nez.

Ah d'accord. Qu'est-ce que je sens quand je fais du shopping ?

Oui.

Ben rien.

Rien ? Tu ne sens rien du tout quand tu fais du shopping ?

Non, rien du tout non. Sauf quand oui, si c'est le magasin est tout neuf et qu'il vient d'être peint heu je vais sentir la peinture mais heu sinon, non.

Ok, d'accord. Donc, l'odeur du produit ce n'est pas important dans ton expérience de shopping ?

Ah non, pas du tout non.

Pourquoi ?

Ben parce que je ne sens rien.

Tu ne sens pas l'odeur du produit ?

Non, pas du tout non. Maintenant, après, ça dépend heu l'autre fois, j'ai acheté des draps et j'ai voulu les mettre tout de suite, ben non je ne les ai pas mis parce que oui on on sentait qu'ils venaient d'être fabriqués, à la limite heu, c'est vrai que d'un côté, ils venaient d'être emballés dans du plastique avec un morceau de carton entre les draps, oui, là je me suis dit, non je ne vais pas dormir là-dedans quoi, il faut que je les lave mais sinon les vêtements quand je vais faire du shopping heu jamais.

Donc, tu ne fais pas attention à l'odeur des vêtements ?

Non, pas du tout.

L'odeur qui serait diffusée dans le magasin maintenant, c'est important dans ton expérience de shopping ou pas du tout ?

Ben c'est plus agréable, c'est comme d'office si on diffuse du parfum, on va rentrer, on va dire oh ça sent super bon heu voilà donc ça c'est un peu comme la déco et tout, la lumière et ben oui ça joue un peu mais moi personnellement c'est pas, si le magasin n'est pas bien décoré ou qu'il n'y a pas de parfum heu c'est pas grave quoi.

Donc c'est pas vraiment important dans ton expérience de shopping.

Non, non non important non, c'est pas important.

Ok, d'accord. Alors qu'est-ce que tu écoutes maintenant quand tu fais du shopping ?

Ben en général, je vais avec une amie donc on discute donc je l'écoute elle ou heu avec mon copain mais heu voilà on s'écoute entre nous quoi. Heu maintenant, comme je suis curieuse heu s'il y a des gens à côté qui essayent quelque chose ou quoi, oui je viendrais écouter pour voir ce qu'ils disent parce que parfois ils vont dire ah non ce n'est pas de bonne qualité ou ah c'est transparent ben je me retourne et que je vois que c'est transparent et qu'il me plaisait bien ben je ne vais pas l'essayer.

Ok, d'accord.

Voilà.

Tu vois autre chose que tu écoutes ?

Non.

Ok. Alors, les musiques d'ambiance qui seraient diffusées dans les magasins, est-ce que ça c'est important pour ton expérience de shopping ?

Non, pas du tout, non.

Pas du tout ? Tu les entends quand même ou pas du tout ?

Heu pfff même pas, je ne suis même pas sure non.

Non ?

J'ai pas le souvenir d'être rentrée dans un magasin et dire oh j'adore cette chanson, non pas du tout.

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce que tu touches maintenant quand tu fais du shopping ?

Les enfin oui, même pas ce que je touche c'est ce que j'ai envie d'essayer quoi. Si je vois un produit qui me plait, je vais le prendre, je vais le toucher, je vais le regarder ben il me plait, je vais le garder avec moi pour aller l'essayer et s'il me plait pas ben je le remets. Donc, en soi, je touche, je touche ce qui me plait.

Tu touches pour aller essayer mais pas vraiment parce que tu as besoin de toucher le produit ?

Non.

Ok. Donc, la dimension tactile c'est pas vraiment important dans ton expérience de shopping ?

Non.

Ok, d'accord. Alors, maintenant, qu'est-ce que tu goutes quand tu fais du shopping ?

En général, rien.

Rien ?

Non.

Tu goutes rien du tout ?

Non.

Donc, par exemple, je ne sais pas s'ils font ça chez Carrefour, parfois il y a des dégustations, tu tu manges pas ?

Han ouais ok, heu ben ça dépend parce que je suis un peu difficile et … donc ça dépend de ce que ça sera quoi.

Ok, d'accord.

Si c'est quelque chose que j'aime bien, oui mais sinon, non et franchement c'est très rare que que je goute les produits.

Par exemple, moi quand je vais faire du shopping, souvent heu dans les galeries ou quoi, je prends un jus ou un truc comme ça, toi non ? tu, il n'y a rien du tout que tu goutes quand tu fais du shopping ?

Non.

Ok, donc la dimension tactile heu gustative c'est pas du tout important dans ton expérience de shopping.

Non.

Partie 2 : Questions avec supports

Ok, d'accord. Alors, donc maintenant, on arrive à la deuxième partie, donc là, on va travailler avec des supports. Donc, je vais te montrer une photo heu donc, c'est la photo d'un shampoing. Donc, j'ai dissimulé la marque pour ne pas influencer les réponses. Donc, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à ce shampoing ? Comment est-ce que tu me le décrirais ?

Ce que j'aime bien ou quoi ?

Comment tu me le décris ? Quand tu regardes la photo, comment est-ce que tu me décris le shampoing ?

Ben, c'est une bouteille ovale heu rose rouge qui a quelques renseignements heu un petit dessin sympa, voilà.

C'est tout ?

Oui.

Alors, qu'est - ce qu'il évoque pour toi, ce shampoing-là ? Il te fait penser à quoi ?

Ben à la fraicheur et au … et à l'odorat parce qu'on voit que c'est des fruits donc c'est d'office plus fin plus frais. Les cerises, j'aime bien donc heu le parfum me plairait bien, la couleur, j'aime bien aussi donc ça ne me déplait pas du tout. Après ben les infos d'office vu que s'ils mettent pour cheveux courts et que j'ai des cheveux longs heu ça ne va pas. Et puis, à quoi il sert, là on voit que c'est pour heu le démêlage donc heu si on a besoin de ça, ben c'est qu'on peut le prendre quoi.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur la couleur du shampoing ?

Ben moi, elle me plait bien, je trouve ça plus gai heu plus plus joli, plus fun, moi je préfère ça.

Et qu'est- ce qui te fait dire tout ça ?

Bah parce que ça me plait bien.

Quoi, cette couleur te plait bien.

Oui.

Elle évoque tout ça pour toi, cette couleur.

Oui.

C'est ça ? Ok. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur l'odeur du shampoing ?

Bah on voit que c'est des cerises donc logiquement ça devrait être à la cerise.

Oui.

Maintenant, ça m'arrive heu de l'ouvrir pour sentir heu le parfum.

Et donc, quand tu regardes la photo de ce shampoing-là ? Tu décrirais comment son odeur ?

À la cerise.

Et donc, comment est-ce que tu décris l'odeur ?

Ben, comme j'ai dit tantôt frais heu frais parfumé parce qu'en général quand c'est des fruits ben on sent quand même beaucoup plus, voilà.

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire maintenant sur le gout du shampoing ?

Le gout ?

Oui.

Le gout heu dans la bouche ?

Le gout du shampoing ouais, le gout.

Ben rien du tout.

Tu sais rien me dire sur le gout ?

Non, non.

Ok. Alors, à ton avis, c'est quoi la texture de ce shampoing ?

Ben ça doit être un peu, pfff, je ne sais pas comment on dit ça.

Explique avec tes mots, de toute façon heu … il n'y a pas de mauvaises réponses donc explique.

Oui mais non bien sûr mais je ne sais pas heu vraiment comment dire, ça doit être pas visqueux mais heu pfff oui non ben une petite sorte de visqueux mais pas vraiment visqueux.

Donc, à ton avis, fin si tu touches, tu touches ce shampoing, quelle sensation tu vas avoir en fait ?

Ben le shampoing, c'est d'office plus, c'est pas comme du bain douche, le bain douche, en général, c'est doux si je peux dire ça comme ça, c'est léger, voilà. Là, le shampoing, on sait d'office qu'un shampoing, c'est quand même beaucoup plus visqueux si je peux dire ça, comme

ça, heu plus lourd entre guillemet parce que ben voilà, après quand tu vas le mettre ça doit d'office mousser heu donc voilà.

Ben donc quand tu regardes cette photo-là, tu me dirais, quand tu vas toucher ce shampoing, tu vas avoir quelle sensation ?

Ben moi, ça ne me déplairait pas heu maintenant la sensation que je vais avoir heu j'en ai pas vraiment parce que du shampoing, on en utilise quand même régulièrement et donc on sait d'office heu la la consistance que ça va avoir. Donc heu la sensation, j'en ai pas en fait.

Ben si, quand tu touches le shampoing, tu as une sensation.

Ben non quoi.

Quand tu touches la table tu as une sensation, ben si, tu as, c'est une sensation ça.

Oui.

Tu touches, tu sens quelque chose.

Ben la table quoi.

Voilà, ben donc, quand tu vas toucher le shampoing, qu'est-ce que tu vas avoir comme sensation ?

Ben je vais sentir du liquide c'est tout.

Ok, d'accord. Bon donc, ça c'était par rapport au shampoing, maintenant, on fait la même chose donc avec la photo de ces pêches.

Ah.

Comment est-ce que tu peux me les décrire ?

Elles sont très belles, moi j'aime bien la couleur, ben elles donnent envie d'être mangées.

Ouais, quoi d'autre ?

Voilà, elles ont l'air bien bien, bien bonnes à manger en fait hein, elles ont pas l'air heu ni pourries heu quoi que ce soit.

Ok.

Elles sont bien.

D’accord. Alors, elles te font penser à quoi ces pêches ?

Heu à la chaleur parce que en général heu je préfère manger ça quand il fait chaud et que du coup j’ai envie un peu de me, oui ben de de quelque chose de frais donc je préfèrerais manger ça plutôt que, je sais pas, un chocolat quoi. Tandis qu’en hiver heu je préfère manger un chocolat qu’un fruit heu.

Ok, donc elles te font plus penser à la chaleur, à l’été.

Oui, voilà, oui.

Alors, qu’est-ce que tu peux me dire sur la couleur de ses pêches ?

Ben elles sont très belles, moi j’aime bien cette couleur-là donc heu ça donne envie, en plus, il y a un mélange de couleurs donc heu c’est pas tout neutre, heu c’est, c’est bien. Je sais pas comment dire d’autre.

Sur son odeur quand tu regardes ces pêches-là.

Ben ça, en soi ça rappelle l’été et donc on sent un peu la chaleur heu on sent un peu l’odeur de de la chaleur, de l’été et des fruits.

Et donc, comment tu me décrirais l’odeur de ces pêches ?

Ben fraiches, fruitées, sucrées un petit peu.

Oui. Qu’est-ce qui te fait dire tout ça ?

Ben parce que quand je les vois, j’ai peu heu j’ai peu le gout qui me revient heu dans la bouche et donc du coup je, je sais dire le gout que ça a quoi.

Ok et l’odeur.

Et l’odeur.

T’as l’odeur aussi quand tu vois.

Ben oui, oui même chose.

Ok, donc par rapport à son gout justement, comment est-ce que tu me décrirais le gout de ces pêches ?

Ben sucrés.

Sucrées.

Frais. Voilà, sucré, frais, bons.

Et de nouveau, c'est, tu vois l'image et donc tu as le gout en bouche qui te vient.

Oui.

Et c'est ça, qui te permet de décrire, ok. Alors, à ton avis, c'est quoi la texture de ces pêches ?

Ben elles ont l'air un peu dures mais sans plus. Heu pff après la peau a pas l'air heu elle a l'air lisse, voilà.

Et donc, à ton avis, quand tu vas les toucher, tu vas avoir quelle sensation ?

Ben, pfff franchement je sais pas, j'arrive pas à savoir la sensation. Une sensation de d'avoir envie de manger.

Non mais par exemple, pour te, pour te ça va, ça va être doux, ça va être froid, ça va, tu vois c'est ça que je veux dire.

Ah oui d'accord, ben là, ça va être froid parce que je préfère les mettre au frigo.

Donc au toucher, tu vas avoir une sensation de fraicheur ?

Oui.

Ok, d'accord. C'est tout ? Alors, on va faire pour finir la même chose avec une photo de ce pull. Donc comment est-ce que tu me décris ce pull ?

Horrible.

Horrible.

J’aime pas du tout, j’aime pas la couleur, je ne mets jamais de mauve, ni de violet, ni quoi que ce soit. En plus, il y a l’air tout bizarre là, il a l’air de piquer, je n’aime pas ça, il a l’air heu je ne sais pas, je n’aime pas du tout.

Tu n’aimes pas du tout ?

Non.

Alors, à quoi est ce qu’il te fait penser ?

À un vieux truc heu de grand-mère.

Ok, pourquoi ?

Ben pfff, je sais pas, ce n’est pas du tout esthétique fin, moi ce n’est pas du tout mon gout ni mon style … voilà, ça a l’air tout poilu, là, j’aime pas du tout.

Alors, qu’est-ce que tu peux me dire sur sa couleur ?

Ah ben très moche mais ça je vais dire, les couleurs ne se discutent pas quoi heu moi je sais que je ne mettrais jamais cette couleur-là parce que je n’aime pas mais pour tout, que ce soit les vêtements ou pour les les chaussures, pour le vernis, pour les bijoux, pour rien, je n’aime pas cette couleur-là donc je ne mettrais pas. Maintenant, si je, si je vois, peut-être pas le pull hein mais la couleur sur quelqu’un d’autre heu et que ça lui va bien, oui j’aimerais bien.

Ok.

Mais pas pour moi quoi.

D’accord, ok. Alors, qu’est-ce que tu peux me dire sur la texture du pull ?

Ben horrible aussi.

Pourquoi ?

Parce que, ça a l’air de piquer, il y a plein de petites peluches qui ressortent donc heu j’aime pas forcément non plus.

C’est la photo qui te fait dire ça ?

Oui.

Et donc, de nouveau, quelle sensation tu vas avoir si tu touches ce pull ?

Ah de, peut-être pas de dégout parce que c'est fort comme mot mais heu en dessous de dégout je ne sais pas ce qu'il y a comme mot.

Donc, tu vas ressentir quoi ? Ce sera doux ou pas ?

Non, je pense pas moi.

Non ? Donc pour toi, ça va être quoi ? Tu vas avoir quoi comme sensation ?

Ben ça va piquer.

Ça va piquer ?

Oui.

Ok d'accord, rien d'autre ?

Non.

Voilà, on arrive à la fin de notre entretien, merci pour ta collaboration.

RÉPONDANT 12

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Homme, Maxence Passager, 0492/ 66 74 05, 15-25 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Bon d'abord, qu'est-ce que ça évoque pour toi le mot shopping ?

Heu … franchement, ça serait sortie le dimanche dans les … dans les rues commerçantes ou quoi avec heu... Donc, heu, c'est vraiment ce que ça m'évoque … c'est des sorties le weekend

heu pfff … accompagné souvent avec les … avec les parents, ma mère ou mon père ou ma copine. Et… attente, beaucoup d'attente.

Pourquoi ?

Souvent pour les … pour les filles … souvent les … enfin pour les garçons c'est plus vite fait et les femmes ça prend plus de temps, on est là et on attend.

Et pour toi, c'est quelque chose de chouette ? Quand je te parle de shopping, tu vois quelque chose de positif dans ce mot-là ou pas ?

Heu quand c'est pour moi et que j'ai besoin de quelque chose mouais c'est quand même … c'est quand même assez positif en général. C'est heu je vais prendre des trucs un peu nouveaux pour heu … pour changer de mes anciennes affaires que je garde assez longtemps et heu sinon j'ai pas une image négative non. Je plaisante un petit peu sur le fait qu'il faut attendre parce que c'est vrai qu'il faut attendre mais sinon ce n'est pas une mauvaise expérience.

Donc, te balader dans les magasins, ça te plait bien ?

Oui, j'aime bien parfois quand … quand j'ai rien à faire ou quoi, je pars aux Grands-Prés ou quoi, je me balade dans les … dans les Grands-Prés. Je n'ai pas suffisamment besoin de quelque chose à acheter mais parfois c'est tout ce qui est livres ou heu bandes dessinées ou jeux vidéo, j'y vais, je regarde un petit peu ce qu'il y a.

Ok d'accord. Alors, est-ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping ?

Ma dernière séance de shopping …

Tu peux prendre le temps de réfléchir si ça date hein.

Non, tu as de la chance, ça ne date pas justement.

Ah ben voilà.

C'était le week … c'était le … on était quel jour ? On était samedi je pense, samedi ou dimanche, on était samedi ! Ce samedi – ci …

Ah oui, donc effectivement c'est très très récent !

C'est assez récent, c'était ce samedi, j'avais besoin de nouvelles chaussures et … je suis parti. Je pense que c'était le … samedi, samedi … samedi vers 13h – 14h, j'ai été chercher de

nouvelles chaussures et finalement, en me promenant, j'ai acheté heu une nouvelle paire de chaussures « Timberland », un nouveau pull … deux nouveaux pulls et un T-shirt.

Et tu as été où ?

Donc, j'ai été à Delcambe …

Ouais …

Et Celio, que je ne connaissais pas avant.

Aux Grands Prés alors ?

Aux Grands-Prés.

Ok et c'est là que … c'est chez Delcambe et Celio que tu as acheté ?

Oui, des chaussures chez Delcambe et le reste tout chez Celio.

D'accord. Donc, Celio c'était la première fois que tu allais ?

Heu j'avais déjà été mais je n'avais rien trouvé la première fois… la première fois que j'avais été.

Et Delcambe ?

Delcambe, si j'ai déjà été avant.

Et pourquoi est-ce que tu vas dans ce magasin-là ? Delcambe ?

J'avais trouvé des paires qui me plaisaient la fois passée donc heu…

Donc tu t'es dit … et qu'est-ce qui t'a poussé à retourner chez Celio cette fois – ci ?

Heu … c'est parce que avant j'allais chez Jules. Chaque année je change un petit peu de style, je fais un peu un nouveau magasin et heu donc heu …

Tu essayes de suivre la mode …

J'essaye de suivre un peu la mode et chez Celio j'ai trouvé des réductions. Cette fois – là, je pense pour un pull, il y avait une réduction à l'entrée, je suis rentré pour la réduction et puis j'ai trouvé heu un autre pull et un T-shirt qui n'était même pas en réduction.

Et donc, à la base, tu es parti faire les magasins pour acheter des chaussures ?

Oui.

Et tu as acheté autre chose que des chaussures.

Oui.

Et qu'est-ce qui t'a poussé à acheter ces autres choses ?

Heu … comme j'ai dit, je vais parfois dans les magasins un peu pour me promener ou quoi. Et quand je trouve quelque chose … que je me promène et je trouve quelque chose qui m'intéresse, je le prends. Et là, ben j'avais besoin de faire un petit peu ma garde-robe, j'avais besoin de nouveaux pulls aussi mais ce n'est pas pour ça que …

Que tu es allé ouais …

Que j'allais directement mais … vu que je suis tombé sur des pulls qui me plaisaient ben je les ai pris.

D'accord, ok. Alors, donc tu m'as parlé de Delcambe et de Celio, est-ce que tu peux me dire, donc, en distinguant les deux, qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait dans ces magasins – là ?

Heu toutoutouuu …

Réfléchis hein c'est … les questions ne sont pas toujours faciles donc prends vraiment le temps de réfléchir …

Ouais … ce qui plait … ce qui me déplait pfff … c'est parfois, chez Delcambe, l'organisation. C'est heu … c'est par modèle et puis on voit toutes les paires ainsi.

Et ça, ça te plait ou … ?

Ça me déplait plutôt en fait…

Pourquoi ?

J'aimerais bien avoir un endroit où pour ma taille j'ai … je vois les paires qui … les paires qui sont à ma taille.

Ok.

Et pas heu … et pas l'inverse où je dois chercher après une paire qui me plait et puis voir s'il y a ma taille.

Ok d'accord ouais.

Heu, ce qui me plait en général c'est quand même pas mal de choix, c'est des chaussures quand même assez … assez classes. Il y a moyen de trouver un petit peu de tout chez Delcambe.

Par rapport à … donc, large choix, c'est ça qui te plait ?

Oui fin c'est …

Est-ce qu'il y a autre chose qui te plait par rapport au magasin en tant que tel, est-ce que tu vois d'autres choses ? Que le large choix ?

Des endroits pour s'asseoir.

Des endroits pour s'asseoir …

Ouais les carrés pour s'asseoir ne sont pas trop … sont pas trop mal. Les … les vendeuses et les vendeurs sont assez sympathiques aussi donc heu j'ai pu aider donc heu …

Ok d'accord.

Et pour Celio, en ce qui concerne Celio … chez Celio, chez Celio … heu l'ambiance. C'est un nouveau magasin qui vient d'arriver donc c'est assez nouveau, c'est le petit côté un peu nouveau qui m'a attiré là-bas je pense.

Et par « ambiance » tu … qu'est-ce que tu veux dire ?

Par « ambiance », je trouve ça un petit peu classe, c'est que … c'est un truc qu'on ne retrouve pas spécialement. Ça me rappelle un petit peu l'ambiance heu … pas vintage mais heu … des motards heu … comment on appelle ça … des motards « scrambler » c'est heu …, je te montrerai comment ça s'écrit.

Et qu'est-ce qui fait … qu'est-ce qui t'a … qu'est-ce qui te fait dire que c'est … ?

C'est le style un petit peu d'habillement et tout, ils ont …

Le style de … de vêtements ? c'est le style de vêtements qui te fait dire ça ?

Le style de vêtements et puis le … l'ambiance … l'ambiance aussi du magasin, le … le … l'éclairage, l'organisation et aussi les modèles qu'ils ont aussi …

Ok d'accord.

Ça me rappelle un peu le style « Scrambler », je te le noterai.

Donc l'atmosphère du … magasin te plait bien ?

L'atmosphère du magasin, oui en général.

Ça, c'est ce qui te plait …

Oui.

Est-ce que tu vois d'autres choses ?

Ce qui me déplait … heu … pfff la première fois je n'ai pas trouvé tout de suite ce qui … ce qui m'a plu, j'avais essayé un truc ou deux heu je trouve que ça allait pas … ça allait pas spécialement. Mais sinon … ce qui m'a vraiment déplu déplu, je ne saurais pas dire.

Tu ne vois pas ?

Non pas spécialement.

Et d'autres choses qui te plaisent à part l'atmosphère ? Tu vois quelque chose d'autre ?

A vrai dire, non.

Non ?

Non, je ne peux pas dire …

D'accord. Alors, donc là c'est heu donc, là c'est plus heu vestimentaire heu chaussures, pulls, etc. Donc tu es en kot, donc tu vas parfois faire tes courses.

Oui.

Quand tu vas faire tes courses, donc, pour manger. Où est-ce que tu vas principalement ?

Colruyt.

Colruyt ? Toujours ?

Quasiment … quasi … mouais tout le temps, 100% du temps au Colruyt.

Alors, donc maintenant, tu te remémores quand tu fais tes courses chez Colruyt. Est-ce que tu peux m'expliquer comment ça se passe ?

Hier.

Hier, voilà…

Hier, mes courses au Colruyt, ça s'est passé. Heu j'arrive heu je me gare, je prends un caddie, je rentre et puis heu et je pense au premier truc que je vais voir heu c'est le … il y a le rayon de vin … je ne sais pas si tu vois quand on rentre au Colruyt …

Oui …

Je ne suis pas spécialement adepte du vin, j'en bois de temps à autre mais je vais directement au rayon viande. Ce que je fais à chaque fois… puis il y a rayon à côté, je connais en plus les rayons, c'est ça le pire. Il y a les rayons des chips un petit peu tout ça et je passe par là pour manger les dégustations …

Donc tu prends toutes les dégustations ?

Oui.

Je passe aux dégustations puis heu après c'est un petit peu au cas par cas. Quand j'ai besoin de quelque chose. Je suis le ... le … le chemin qui est un peu prévu …

Ouais …

Donc heu je … je zigzague … et je regarde si j'ai besoin de quelque chose et si j'ai besoin de rien, ben je passe le rayon sans m'arrêter. Et heu … et puis souvent c'est assez … la viande … les heu … Tout ce qui est boissons et puis les heu … tout ce qui est réfrigéré, le grand frigo.

Ok.

Le grand frigo et puis le reste.

Et donc, chaque fois, c'est le même trajet et la même manière de faire les courses ?

Oui.

D'accord.

A chaque fois … à chaque fois, c'est ça.

Et donc, tu vas là parce que tu as besoin heu … parce que tu n'as plus assez pour manger donc tu sais, avant d'aller, ce que tu vas acheter ?

Heu … je sais que j'ai besoin des trucs pour manger mais je ne sais pas ce que je vais prendre.

Ok d'accord.

Donc je sais, s'il me manque par exemple un truc qui heu … un … un produit qui dure un peu heu … qui va durer plus longtemps comme de l'huile d'olive ou heu ou … de l'huile ou de la mayo ou un truc qui manque, ça je saurai mais ce que je vais vraiment me préparer à manger de la semaine, si c'est de la viande heu tel type de viande ou tel légume ou quoi, ça je ne sais pas et je regarde un petit peu dans le magasin et selon mes envies du jour.

Ok, d'accord. Et donc, par exemple heu, je ne sais pas moi, si tu as encore heu des chips dans ton armoire mais que tu passes devant le rayon chips t'en avais pas besoin, t'avais pas prévu d'acheter ca … tu vas acheter ou pas ?

Généralement non.

Non donc tu n'achètes que ce que tu avais prévu d'acheter.

Généralement que ce que … que ce que j'ai besoin.

Ouais c'est ça, d'accord, ok.

Je fais rarement des à cotés …avec heu … vu que je suis en kot, je fais rarement des à côtés point de vue budget, ça heu … tout ce qui est chips, chocolat, j'essaye d'éviter généralement et restent les trucs qui sont vraiment … vraiment besoins primaires.

Ok d'accord. Alors heu … comment est-ce que tu choisis tes produits ?

Habitude.

Habitude ?

L'habitude, je pense que c'est principalement l'habitude … puis il y a …

L'habitude qui vient d'où ?

De chez les parents, de ce que …

Ok, de ce que tu as chez toi, quand tu étais plus petit, etc.

Point de vue pâtes à tartiner ou quoi, je prends toujours Nutella heu parce que depuis que je suis tout petit, on prend toujours Nutella. Les autres sont peut-être très bonnes mais je n'ai pas eu vraiment l'occasion de les gouter. Pareil pour la viande ou les chips. Et puis parfois ce que je regarde un petit peu, c'est heu … point du vue qualité ... J'essaie entre deux produits de savoir quel est le plus heu … le plus qualitatif par rapport à un autre. Heu, par exemple, par exemple, pour des … des Wraps, des tortillas, il y a deux paquets et je n'ai pas envie de prendre spécialement le moins cher j'aime bien de trouver un qui … une certaine … qualité.

Qualité, ouais … ok. D'accord, donc, tu choisis tes produits par habitude et selon la qualité alors ?

C'est ce que j'essaye et puis heu … dans … si … point de vue budget aussi je ne vais pas prendre le truc le plus cher et je vais pas prendre le moins cher. C'est ça que je veux dire.

Non … Ok, d'accord. Alors, pour ce genre de courses-là, alimentaires, est-ce que tu te rends dans un autre magasin ? Que Colruyt ?

Non, non sincèrement.

Jamais ?

Non, parfois pour heu … je vais dans des magasins… ça m'est déjà arrivé par exemple ça m'est déjà arrivé Carrefour … mais c'est pour aller chercher des sushis et …

Pour un article bien spécial …

Pour les trucs « spéciaux » je vais chez Carrefour. Pour heu sushis ou alors j'essaye du Tinto Deberano, c'est une boisson espagnole qu'on ne trouve que par exemple qu'au Carrefour. Ou dans de autres magasins spécialisés mais je vais au Carrefour pour ces produits. Quand je cherche un bien bien précis, je vais dans un magasin …

Dans un autre que s'il n'y a pas chez Colruyt, tu vas dans un autre…

Oui, c'est ça, par exemple, Tinto Deberano ou les sushis qui sont faits … qui sont faits tout frais … ça, je vais soit au Delhaize soit principalement au Carrefour heu … au Carrefour pour trouver ça.

Ok, d'accord. Alors, donc, on va faire la question en deux parties pour Colruyt et pour Carrefour. Donc, de nouveau, chez Colruyt, qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait ?

Ce qui me plait, c'est peut-être un peu bizarre c'est le … l'ambiance dans le magasin, généralement. Je connais quelqu'un qui y travaille en fait … donc il y a peut-être cette partie-là qui joue … il y a mon beau-frère qui travaille au Colruyt. Puis l'ambiance du magasin, généralement, les gens sont assez sympathiques, il y a une bonne ambiance entre les … les travailleurs. Heu… ce que j'aime bien aussi c'est les prix … les prix sont généralement pas trop heu ils ne sont pas exagérés … c'est une partie bon prix dans ma tête. Puis heu … un certain choix, la viande qui est coupée sur place avec la boucherie sur place heu … C'est ça, c'est le choix, l'ambiance et heu …

Et par ambiance, c'est vraiment l'entente entre les … ?

C'est l'entente entre les … c'est l'entente entre les gens, c'est vraiment l'entente entre les gens.

C'est ça que tu veux dire par ambiance ?

Oui, c'est ça par ambiance … ce n'est pas vraiment l'ambiance heu décorative et tout ça qui est assez heu assez froide généralement. Heu …

C'est l'ambiance entre les gens …

C'est l'ambiance entre les gens et entre les travailleurs qui sont généralement, qui est généralement assez bonne et ce que j'aime un petit peu moins mais bon … bizarrement ça ne m'impacte pas spécialement, c'est le … c'est le … la décoration et tout qui, je trouve un petit peu heu qui est un peu froide mais je vais pas …

Ça c'est ce qui te déplait ça ?

Ça me déplait mais sans vraiment me déplaire en fait.

Et qu'est-ce qui te fait dire que c'est un peu froid ?

C'est un peu froid … ben c'est des … des … des rambardes en acier heu … C'est un éclairage un petit peu minimaliste. C'est vraiment un entrepôt, c'est une sorte d'entrepôt vraiment, Colruyt, qui « comparément » à Carrefour qui est un magasin d'ambiance mais heu ce qui me

refroidit un peu plus chez Carrefour c'est la gamme de prix à ce moment-là, en tant qu'étudiant en kot, c'est assez difficile de se permettre d'aller chez Carrefour à chaque fois.

Ouais … donc ce qui te déplait ce qui te déplait chez Carrefour, c'est l'ambiance ? Ce qui te plait plutôt !

Ce qui me plaît c'est le … c'est l'ambiance … et le magasin est propre, le magasin est heu … quand même beau, il y a beaucoup de trucs différents. Il y a beaucoup beaucoup beaucoup de choix, plus qu'à Colruyt, sans aucun doute. Il y a heu … des trucs spécialisés … les produits frais genre sushis, c'est ça que je connais quand je vais là-bas. Ce qui … les moins bien sûr c'est la gamme de prix qui ne me correspond pas en tant qu'étudiant.

C'est ça qui te déplait chez Carrefour ? C'est pour ça que tu ne vas pas là ?

Chez carrefour c'est le … c'est pour ça que je ne vais pas là généralement. Si les prix étaient équivalents, j'irais là – bas ... quoi qu'il y ait aussi l'accessibilité si on parle ici, par exemple, le Colruyt est juste à côté de l'université et le Carrefour il faut que j'aille jusqu'aux Grands Prés et puis Grands Prés il faut aller dans Grands Prés et puis sortir du Grands Prés et le Grands Prés c'est grand.

Ouais, ouais … et tu me dis au Carrefour, le magasin il est beau. Qu'est-ce qui te fait dire qu'il est beau ?

Le Carrefour ?

Oui.

Heu, ici ils ont refait une rénovation, je pense que c'était cette année – ci. Ils ont fait des … par exemple, le coin … j'y suis jamais allé, je devrais essayer une fois de m'arrêter … un coin boulangerie où c'est vraiment une sorte de boulangerie artisanale heu …

Ouais.

Il y a le coin brasserie où on voit le … ils brassent une, une bière je pense dans Carrefour, avec les … où on voit les fûts comme ça qui sont … qui sont mis un peu en évidence avec un éclairage assez spécial. Puis le … le … les rayons contrairement au Carrefour où c'est … contrairement au Colruyt où c'est plutôt des rambardes en acier là c'est vraiment des … enfin … c'est des beaux rayons en … en bois un peu travaillé c'est vraiment des armoires comme ça, ça fait un petit peu moins heu … entrepôt.

Ok, d'accord. Alors, heu … bon donc, puisque tu vas plus souvent chez Colruyt … si tu dois me décrire Colruyt à l'aide de, par exemple, 4 caractéristiques. Qu'est-ce qui te vient en tête ?

Pas cher … heu … froid, je ne sais pas pourquoi ça me rappelle froid. Pas cher, froid, accessible et heu … je ne sais pas pourquoi rapidité. Ça me parait … un passage au Colruyt me parait plus rapide qu'au Carrefour par exemple.

D'accord. Alors, parmi les 4 caractéristiques que tu m'as dites … quelles sont … quelle est celle qui influence le plus ton choix de magasin ?

Tu as dit quoi ?

Tu comprends ? Donc, tu m'as donné 4 caractéristiques. Quelle caractéristique, parmi ces 4 -là, fait que tu vas vraiment chez Colruyt ?

Je ne sais plus ce que j'ai dit comme caractéristiques.

Qu'est-ce que tu as dit comme caractéristiques ?

Il y avait froid …

Il y avait … ouais … moi j'ai oublié aussi du coup…

Bon ce n'est pas grave, redis en une autre qui te passe par la tête.

Heu l'accessibilité.

Je pense que c'est … le prix pas cher.

Le prix, ok.

Prix, accessibilité heu … c'est vraiment les deux qui me viennent à l'esprit. Qu'est-ce que j'avais dit d'autre ?

Le choix aussi non ? il me semble aussi que tu l'avais dit.

Je n'ai pas précisé, non, le choix.

Non ?

Heu c'est l'accessibilité et le prix qui m'importent.

Ok, d'accord.

Désolé j'ai oublié … ça va me revenir.

Ce n'est pas grave. Quel … donc, parmi … entre le … l'accessibilité et le prix, quelle est celle qui influence vraiment ton choix de magasin ? Qu'est-ce qui fait, parmi ces 2 caractéristiques-là … laquelle est la plus importante … qu'est-ce qui influence le plus que tu vas chez Colruyt et pas chez Carrefour ?

L'accessibilité.

L'accessibilité ? C'est ça qui t'influence le plus ?

Vraiment le plus, c'est l'accessibilité mais …

Pourquoi ? Pour un gain de temps ?

Pour un gain de temps, c'est que c'est ici, en sortant de l'université, je peux aller directement, j'ai pas besoin de faire un détour mais après le prix est quand même assez proche. Si on prend heu … si, par exemple, il y avait deux magasins entre Lidl et heu … ben je sais pas … Lidl et Colruyt, je prendrais … Colruyt est peut-être un peu plus cher mais s'il est un tout petit peu plus proche, j'irai d'abord chez l'Lidl.

Ok, d'accord.

Et mais par contre, si on parle dans le cas de Carrefour même s'il était plus accessible, la gamme de prix est vraiment … je trouve que c'est vraiment hors de ma portée.

Ok. Donc c'est heu … ils sont un peu égaux ?

Ils sont … ils sont un petit peu … ils sont un petit peu égaux généralement. Mais c'est … on parle vraiment de grosses différences de prix à ce moment-là.

Oui, d'accord. Alors, donc, si on revient maintenant à l'achat des vêtements, chaussures que tu as fait donc plus vestimentaire.

Oui.

Est-ce que tu mettrais en avant les mêmes caractéristiques pour le choix de tes magasins ?

Non.

Si tu ne comprends pas la question, je peux te formuler autrement.

Non, je comprends. Non, généralement, ça sera heu … vraiment le choix. Directement ce serait plutôt le choix.

Le choix ?

Le choix. C'est des … c'est des magasins qu'on visite moins souvent, qui sont des achats plus importants. Une paire de chaussures, surtout pour hommes c'est quand même plus cher. C'est un certain budget.

Ouais.

Donc heu, d'office, c'est un budget, donc c'est vraiment le choix qui … un magasin où je trouve des chaussures qui me plaisent vraiment.

Ok, donc, tu choisis tes magasins où tu vas acheter tes chaussures ou tes vêtements en fonction que tu sais que dans ce magasin-là, il y a beaucoup de choix, donc je vais aller là – bas.

En fonction qu'il y a beaucoup de choix et heu un style qui me correspond généralement.

D'accord. Alors, est-ce que ça t'arrive, maintenant, de faire du shopping autrement ?

C'est-à-dire ?

Je ne sais pas, tu penses à quoi quand je te dis ça ?

Shopping autrement …

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses donc dis-moi à quoi tu penses ?

Shopping autrement, si je dois réfléchir, ce serait le shopping en ligne.

Shopping en ligne …

Ce serait les magasins en ligne heu … pour les vêtements, c'est Zalando, pour le manger, c'est Collect & Go, pour Colruyt par exemple.

D'accord.

C'est le premier truc qui me vient à l'esprit.

Alors, raconte-moi un peu ta dernière expérience sur un site d'e-commerce.

E-commerce, e-commerce. Qu'est-ce que j'ai acheté dernièrement chez … ? Heu … ça fait longtemps que je n'ai plus acheté sur … heu sur un site… ça fait quelques mois, ça fait presqu'un an je pense que j'ai plus acheté. Et je pense que le dernier truc que j'ai acheté, heu je le vois ici, c'est mon casque.

Ton casque de moto...

Mon casque de moto que j'ai acheté sur heu … sur un site de … sur un site en ligne.

C'était quel site ?

Heu … « Motoblouz ».

Motoblouz, d'accord.

Oui, c'est assez … c'est assez particulièrement spécial, spécialisé … Motoblouz.

Alors, donc, tu as acheté ton casque de moto. Est-ce que tu peux un peu m'expliquer comment ça s'est déroulé ton achat sur ce site ?

Ça … ça … encore une fois, ça s'est bien passé généralement c'est un … c'est un achat spécialisé donc heu … c'est pour ça que je n'ai pas été heu … on fait ça en ligne parce que c'est difficile de trouver ça autrement pour des prix aussi compétitifs. Heu … j'ai cherché un petit peu, j'ai cherché pas mal de temps après un modèle de casque principalement.

Donc là, tu as cherché sur d'autres sites ?

J'ai cherché sur heu … j'ai comparé beaucoup de sites plutôt en fonction du modèle, d'un modèle qui me plaisait et qui était dans mon budget et qui correspondait à mes critères de sécurité et heu donc j'ai cherché sur beaucoup de sites et j'ai été chez eux parce que c'était le moins cher qualité prix et que c'était … que c'était en fonction de ce que je recherchais.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu as ressenti quand tu as fait cet achat ?

Heu ... plus léger point de vue prix. Heu … point de vue … qu'est-ce que j'ai ressenti … heu … une certaine facilité, franchement c'était une certaine facilité.

Une facilité ?

Une facilité, c'était heu … je n'avais pas besoin de chercher un magasin de moto, c'est pas très courant donc il faut assez se déplacer, souvent 40 minutes de voiture alors que là j'avais juste à aller jusqu'à la ville basse, à 5 minutes de chez moi il y avait heu … mon casque qui arrivait le lendemain.

Ah le lendemain.

Le lendemain, il est arrivé. C'était 48h de livraison et le lendemain je l'avais déjà donc heu … c'était vraiment très facile.

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce qui … enfin … tu as déjà un peu répondu à cette question mais on va voir si tu veux rajouter quelque chose. Qu'est-ce qui t'a poussé à acheter ce produit-là en particulier ?

Heu … produit- là en particulier … c'est la marque.

La marque ?

La marque, heu la … c'est spécialisé ... c'est la sécurité et le … le style qui pouvait être assez simple qui me plaisait. Je voulais pas un truc avec des fanfreluches.

Oui, d'accord.

Donc, c'est vraiment, le … la marque, le prix, le prix que j'ai oublié qui était très important parce qu'il n'était vraiment pas cher, sécurité, marque, prix. Plus ou moins égal.

C'est ça qui t'a poussé à acheter celui-là et pas un autre ?

Oui.

D'accord. Alors, par rapport au site, donc heu, je ne souviens plus du nom … Moto...

Motoblouz.

Ok. Qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait sur ce site – là ?

Heu … ce qui me plait, c'est encore fois qu'il y a beaucoup, beaucoup de choix.

Beaucoup de choix sur le site.

Beaucoup de choix, le prix est assez heu … est assez restreint vu qu'ils n'ont pas de … de … de détails. C'est ça, c'est le prix qui … le choix … les prix qui sont assez bas. Ce qui m'a moins plu … heu … vu que c'est plutôt des vêtements, des casques, c'est de ne pas pouvoir essayer.

Ouais.

Ce n'est pas pouvoir essayer tout ce qui est vêtements, motos … motos ou quoi en général on peut pas essayer. Chaussures j'achèterais pas chez eux par exemple.

Ok, d'accord. Et par rapport au site en lui-même …

Le site en lui-même …

Donc pas par rapport à l'achat en ligne mais par rapport au site en lui-même ?

Le site heu … il est clair. Assez … assez bien structuré donc c'est vraiment heu … tu cherches quelque chose, tu cherches une veste, t'as « veste » puis en sous-catégorie comme ça tu as de plus en plus.

Donc t'as un accès facile à l'offre ?

Un accès facile à l'offre et si tu sais ce que tu recherches … il y a moyen, si tu sais ce que tu recherches de retomber facilement sur ce que tu as trouvé. Et si tu ne sais pas, ils vont te donner des trucs assez … une bonne idée de ce qu'il y a en vente.

Ok, d'accord. Et par rapport à ce qui te déplait par rapport au site ?

Par rapport à ce qui me déplait par rapport au site heu … en fait heu … c'est, je sais plus exactement le nom du … heu … le nom du vendeur mais ils possèdent plusieurs sites en fait, ils ont … ils ont 3 – 4 sites et tous les sites ne proposent pas les mêmes choses au même prix.

Ah, d'accord.

Ils ont heu … Motoblouz heu … quelque chose pour les scooters et je pense que le casque par exemple, je l'avais vu, il était un petit peu plus cher sur les scooters, un peu moins cher sur ça. Et il faut chercher un petit peu entre les sites du même … du même revendeur pour trouver le meilleur prix.

Ah ouais, donc, ça c'était pas …

Ça, ça m'avait un petit peu déplu … mais sinon le … le site en lui-même est très propre … très propre, très bien expliqué généralement.

Bien expliqué ? D'accord.

Oui.

Tu vois autre chose qui te plaisait sur ce site là ou pas ?

Heu oui, je pense à ça maintenant, tout ce qui était recommandation.

Il y avait beaucoup de recommandations ?

Il y avait recommandation pour … par produit en fait. Par produit et t'avais les avis, généralement. Et ils utilisent quelque chose qui s'appelle, je pense Trust Pilot donc qui garantit … la … la … l'authenticité de ce qui est vendu et de … des commentaires.

Ah ouais.

Et heu… généralement, dans ce que j'ai acheté … dans ce que j'ai entendu … dans ce que j'ai entendu … les … les … c'est assez, assez fiable comme avis.

D'accord. Donc, ça c'était un point positif. Autre chose ?

Non.

Non ? Alors est-ce que tu effectues souvent des achats en ligne ?

Heu … ça dépend pourquoi généralement. Pas … ce n'est pas très souvent. Par « pas très souvent », j'entends peut-être heu … 2-3 fois par an peut-être, grand maximum.

D'accord.

Enfin pas grand maximum mais 2 – 3 fois par an, c'est ce qui me parait le plus … le plus commun.

Et pour quels types de produits tu fais des achats en ligne ? Pour tous les types de produits ?

Heu … non, c'est pour les trucs assez heu … assez difficiles à trouver en magasin. Par exemple, ici équipements moto ou alors pour des livres. J'achète heu … je lis souvent, enfin pas très souvent mais mes livres, généralement, j'essaye de les acheter en anglais et pour trouver tout

ce qui est livre en anglais autant aller sur un magasin de vente en ligne heu … Et puis pour peut-être pour tout ce qui est cadeau … peut être tout ce qui est cadeau, j'achèterais peut-être pas en ligne. Mais c'est plutôt les livres et …

Livres et moto …

Livres et moto et je pense que mon PC avait été acheté en ligne aussi donc heu …

Et qu'est-ce que tu n'achètes pas en ligne par contre ?

Heu … c'est … je sais pas si Collect & Go ça se fait en ligne ?

Oui, si.

C'est … non, bizarrement, non, vu je ne sais pas trop ce que je veux avant d'aller sur le … sur le magasin, avant d'aller dans le magasin. Aller sur Collect & Go, regarder comme ça, ça ne me …

Non. Ça, non ?

Je préfère aller au magasin et voir heu … et voir ce que je veux et vraiment à ce moment – là. Et tout ce qui est chaussures, chaussures je n'achèterais pas en ligne.

Pourquoi ?

J'ai besoin d'essayer à ce moment – là.

T'as besoin d'essayer ?

Besoin d'essayer et voir si ça … si ça va …

La taille où ?

La taille puis … même point de vue taille, vu que souvent des chaussures ça dépend vraiment de comment tu te sens dedans, c'est assez difficile d'acheter en ligne. Et des vêtements heu … des vêtements je trouve que c'est mieux de ... de … de voir ça sur soi parce que parfois c'est beau comme ça à voir mais sur soi ça donne toujours différemment

Ouais c'est sûr. Alors quand tu achètes en ligne un produit sur internet, à quoi est-ce que tu accordes le plus d'importance ?

Heu … Encore une fois c'est pour ce que j'ai l'habitude d'acheter en ligne c'est-à-dire surtout des livres ou mon PC c'est l'habitude, je vais sur des sites qui sont connus, reconnus, Amazon, Fnac. C'est ça la question ?

Oui. Beh, c'est … qu'est-ce qui … enfin… qu'est-ce qui te pousse à acheter en ligne … enfin … comment t'expliquer ?

Ce qui pousse à acheter ce produit-là en ligne ?

A quoi … ouais … à quoi est-ce que tu accordes le plus d'importance donc heu … si tu as le choix entre deux sites par exemple … ben qu'est-ce qui va faire que tu vas acheter sur ce site-là et pas sur l'autre ?

Heu … c'est … pff … Bon s'il y a des trucs que je sais pas trop ce que je cherche, il y aura le choix, qui va pas mal importé. Et après, il y aura la réputation du site.

La réputation du site…

La réputation du site, si c'est un site qui est répandu ou pas. Par exemple, parfois il y a plusieurs sites qui sont moins connus qu'Amazon et vu que je connais bien Amazon, j'ai besoin d'une certaine confiance à ce moment – là et si je n'ai pas confiance en le site heu …

Ça va pas …

Ça va pas … j'ai déjà essayé de me … j'ai déjà failli me faire avoir une fois ou deux sur internet donc heu …

Donc il te faut de la confiance et c'est ça qui … qui est important pour toi quand tu achètes en ligne.

Il faut de la confiance, oui.

Alors, maintenant, qu'est-ce qui te retient et qu'est-ce qui te repousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ?

Ce qui me retient et me repousse à acheter certains produits … Donc c'était par exemple, on va prendre l'exemple des vêtements, c'est de pouvoir essayer, c'est quelque chose que j'ai besoin de voir si je dois me sentir bien dedans ou si ça me … si la taille me correspond ou si ça me va, j'achèterais pas sur internet et j'irais dans un magasin pour voir, pour voir comment ça se passe en vrai. Et heu … comment ça se passe en vrai et puis… Tout ce qui est périssable aussi, tout

ce qui est périssable je dois … je préfère aller voir en vrai et voir un petit peu par exemple, des tomates, je dois voir la tomate en vrai avant de …

Et pourquoi ? Qu'est-ce que ça change de la voir en vrai ?

Heu … par exemple, tout ce qui est heu … collect & go, si je dois commander sur internet, par exemple, tout ce qui est fruits et légumes, ils ont toujours une certaine heu … pas péremption mais une certaine maturité, je vais dire ça, maturité. Et c'est quelque chose qu'il vaut mieux tester en vrai que de commander sur internet où c'est quelqu'un qui va remplir ton sac pour toi, par exemple, les tomates, il va remplir sans vraiment regarder. Alors tu vois par rapport … tu sais si tu vas manger dans un ou deux jours donc tu sais, par exemple, une tomate si tu vas la prendre telle quelle ou si tu peux la prendre plus dure parce qu'elle va attendre un petit peu avant d'être mangée.

Donc, tu as besoin de toucher le produit ?

J'ai besoin de toucher le produit … j'ai envie que ça … j'ai besoin de toucher le produit pour savoir dans … dans … s'il correspond à ce que je recherche vraiment.

D'accord.

S'il est mûr ou si … si je dois attendre encore un petit peu pour le manger.

Ça, c'est le cas pour les produits alimentaires.

Pour les produits alimentaires …

C'est tout ?

Pour les produits alimentaires, oui … et puis pour les vêtements c'est d'essayer et tout.

Pour les vêtements tu as besoin d'essayer, d'accord. Donc, ça, c'est ce qui te retient à acheter sur internet, donc l'alimentaire et les vêtements.

Oui.

Qu'est-ce qui te pousse à acheter d'autres produits sur internet ? Donc là, tu m'as parlé, par exemple, de tes équipements de moto ou bien un ordinateur ou des livres. Qu'est-ce qui te pousse là à acheter sur internet dans ce cas-là ?

Donc, les livres, c'est surtout que c'est … je prends mes livres en anglais et on ne trouve pas ça spécialement en fait heu … peut être dans des magasins un peu spécialisés mais que je connais peut-être pas trop. Des livres qui sont en anglais avec des recommandations avec … souvent je regarde sur internet le jour-même tel livre … tel livre parait pas mal … heu … bonne … bonne, mauvaise critique. Et à ce moment-là, je peux directement aller voir sur un site aussi regarder. Surtout le choix d'un livre … heu … le choix de trouver des livres en anglais. C'est souvent des trucs un peu difficiles à trouver en magasin généraliste, équipement moto c'est difficile à trouver un peu partout

Heu … les livres en anglais c'est difficile de trouver ça un peu dans n'importe quel magasin. Et heu … PC, PC, c'est peut-être un peu différent je pense que c'est surtout que j'ai besoin de … de savoir toutes les caractéristiques et souvent heu … sur un site internet on a toutes les caractéristiques qui sont bien établies, écrites et tout et on peut vraiment savoir ce qu'on achète.

Ok, donc, pour certains produits, c'est le détail et la facilité pour avoir accès au produit ?

Oui c'est ça.

Donc heu, tu ne dois pas te déplacer dans un magasin loin ou …

Ouais c'est ça, c'est ça.

D'accord.

Alors de manière générale maintenant, qu'est-ce que tu aimes et qu'est-ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ?

Heu … ce que je n'aime pas … heu … ben c'est qu'on parce que maintenant on a tout … tout assez vite, souvent le lendemain on l'a mais parfois ça met plus longtemps. C'est de devoir attendre avant d'avoir le produit. Par exemple, ici, le casque il est arrivé assez rapidement mais le PC il m'a fallu 2-3 jours, 4-5 jours … C'est le fait de devoir attendre quelques jours en plus au moment de l'achat alors que quand on va dans un magasin, on l'achète, on l'a directement.

Ouais…

Heu … ce qui m'a déplu …

Ouais, c'est ce que tu aimes et ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ?

Ce que j'aime c'est heu … c'est peut-être les prix qui me paraissent toujours peut être un peu plus bas. Si on fait attention aux prix, encore c'est à vérifier.

Oui.

Heu … mais c'est une perception que j'ai. Heu … ce que je n'aime pas … pff ... C'est que parfois c'est … que parfois on a peur d'être fort influencé dans tout ce qui est produits heu … produits sur internet. Comme sur Amazon, tu vas faire une telle recherche, tu auras des produits qui seront peut-être pas forcément mieux mais qui seront recommandés par Amazon parce qu'il y aura tel ou tel contrat là derrière … c'est toujours une question de confiance encore une fois.

Ouais…

Et …

Et donc … j'ai pas compris pourquoi tu me disais ça. Et donc Amazon, il te recommande des choses…

Il recommande un peu des choses et tout donc heu …

Et ça tu aimes bien ?

J'aime … ça dépend … s'il me recommande des choses qui sont vraiment … parce que ce produit-là est le mieux pour moi, j'aime bien. Mais si, par exemple, s'il me recommande tel ou tel produit parce qu'ils ont tel ou tel accord avec un vendeur…

Ok, ça tu n'aimes pas trop …

Ouais … ça … ce que j'aime bien c'est d'avoir le meilleur conseil pour ce que je recherche.

Ouais donc la confiance. Donc ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne, c'est que parfois tu n'es pas persuadé qu'il y a une certaine confiance avec heu …

Je ne suis pas persuadé que parfois les produits qu'il me recommande soient ceux qui soient vraiment le mieux fait pour moi mais parce qu'ils doivent essayer de le placer en fonction d'un tel ou tel accord sous-jacent.

Ok, d'accord. Est-ce que tu vois d'autres choses que tu aimes ou pas dans l'achat en ligne ?

Pas à première heu … pas comme ça.

D'accord. Alors, on a parlé de l'expérience de shopping en magasin, de l'expérience de shopping sur internet. Donc, maintenant, j'aimerais bien savoir, donc, quand tu fais du shopping, qu'est-ce que tu regardes ?

Heu … Ca je peux dire ce que je ne regarde pas, c'est la … la vitrine, j'ai jamais fait attention aux vitrines.

Tu ne regardes pas la vitrine, ok.

Je n'ai jamais fait attention aux vitrines, souvent, je vais directement dans le magasin. Heu … ce que je regarde c'est, dans le magasin en général ?

Oui ou avant de rentrer dans le magasin ou tout … qu'est-ce que tu regardes quand tu vas faire du shopping ?

Heu … quand je regarde… Souvent c'est … c'est l'ambiance, à première vue du magasin.

Et qu'est-ce qui te fait déterminer l'ambiance du magasin ?

Heu …

Qu'est-ce que tu regardes pour déterminer l'ambiance ?

Si ça me correspond … si ça me correspond, c'est l'éclairage, s'il y a de la musique, le style de musique parfois ça peut influencer. Heu … tout ce qui est … les couleurs, si je vois un petit peu sur heu … je fais pas attention à la vitrine mais si par exemple je vois un mannequin ou quoi ou une chemise qui n'est même pas mise en évidence. Souvent, je ne fais même pas attention à ce qu'ils mettent en évidence. Mais, si je vois un pull ou quoi qui …

Qui est d'une couleur que tu apprécies ?

Qui est d'une couleur que j'apprécie ou qui est mis un peu plic ploc. Donc, par exemple, une chemise à carreau, je vais aller directement vers elle-même si elle n'est pas mise en évidence spécialement.

Ok, d'accord. Donc, tu regardes l'atmosphère, les couleurs, etc…

Souvent, je pense que c'est surtout l'atmosphère pour voir si c'est une atmosphère qui me correspond. Par exemple, Celio, quand j'ai été, je pense que ça m'avait rappelé cette ambiance

un peu « scrambler » heu … un petit peu motarde que j'aime bien et heu … qui m'a fait rentrer là-dedans.

D'accord. Donc pour toi l'aspect visuel d'un magasin c'est important dans ton expérience de shopping ?

Heu … oui assez, pour tout ce qui est magasin de vêtements et tout, je pense que c'est assez important oui. Parce que souvent le style vestimentaire, dans ma tête, correspond un petit peu au style du magasin en général. La déco doit aller en accord avec ce qu'ils vendent en général.

D'accord. Par contre, pour heu … tes courses heu … alimentaires, là, ce n'est pas important ?

Non.

L'aspect visuel du magasin, là, tu n'y accordes pas d'importance ?

Non. Encore une fois… Enfin … je pense que ça peut être important pour une certaine expérience. Encore une fois je te dis que Carrefour était très beau et Colruyt est moins beau mais ce n'est pas ce qui va être primordial dans ce que je recherche. Ça peut avoir une certaine importance si tu as un budget et que tu fais moins attention aux prix ou alors la proximité mais ça n'a pas une importance pour moi directement.

Donc, ça, c'est l'aspect visuel du magasin. L'aspect visuel des produits, c'est important pour ton expérience de shopping ?

Heu … pff … j'avoue, cette question-là, je ne sais pas heu …

Pourquoi tu hésites ?

Je ne sais pas, je n'ai pas vraiment fait attention en fait. Je pense que … tout ce qui est légumes, tout ce qui est … si on part dans l'alimentaire … tout ce qui est légumes ou quoi … oui ça aura peut-être une importance parce que … pour l'état de fraicheur du produit. Pour tout ce qui est viande aussi … pour tout ce qui est heu … Je pense que oui, ça a une certaine influence, par exemple, pour tout ce qui est produit de chips ou quoi comme ça.

Pour l'alimentaire, oui.

Pour l'alimentaire, oui.

Pour le vestimentaire maintenant ?

Vestimentaire, tu veux dire quoi par rapport au produit ?

Ben je sais pas, il y a des gens, par exemple, ils choisissent leur produit même si ce n'est pas nécessairement une couleur qu'ils apprécient vraiment, juste s'il est confortable ou s'ils savent qu'ils vont avoir bien chaud avec ce produit-là, il l'achète. Est-ce que toi, l'aspect visuel du produit, il est important pour toi ?

Pour ces … pour heu … généralement pour des vêtements que je vais porter heu … en face des gens, oui, je fais attention à l'aspect visuel. Si heu … il faut que le … le … truc me corresponde bien, m'aille bien, me taille bien. Ça, point de vue de ce qui est vêtement, je trouve que c'est très important, de même pour les chaussures.

Ok.

Quoi que les chaussures, ça devra être un compromis à ce moment-là entre le visuel et le confort parce que je marche quand même assez souvent et si je ne suis pas bien dans mes chaussures…

Ça ne va pas…

Je sais que ça ne sera pas possible. Heu … puis tout ce qui est un petit peu … non même … même pyjama et tout, je fais attention au visuel. C'est … c'est bête mais c'est vrai, je fais attention au visuel pour le pyjama.

Mais je crois que c'est humain, tu sais. Alors, qu'est-ce que tu sens quand tu fais du shopping ? Oui avec le nez …

Alors là, rien du tout.

Rien ? Tu ne sens rien quand tu fais du shopping ?

Heu … il y a … c'est bizarre, il y a un truc que je sais que je sens quand je fais du shopping enfin quand je fais les … les … les magasins au point de vue alimentaire. C'est un légume ou je ne sais plus quoi … le raisin ou quoi, j'aime bien sentir peut-être le raisin. Tout ce qui est fruit qui ont une certaine odeur, ça, je sentirais mais tout ce qui est vêtement ou quoi, l'odeur heu …

Quand tu vas faire du shopping vestimentaire, tu ne sens rien ?

Non. Je me souviens, par exemple, j'ai été ici une fois, il y a … enfin … dans la plupart des magasins, ce n'est pas quelque chose qui m'a marqué, j'ai pas trouvé une odeur spécialement, je n'ai pas trouvé une odeur désagréable, je pense qu'il y a une certaine odeur agréable qui est d'ambiance, qui … qui est mise mais elle ne m'a pas marqué spécialement.

Mais tu ne la sens pas ?

Je ne fais pas spécialement attention, peut-être le magasin où j'aurais fait attention c'est heu … c'est le magasin qui a ouvert près des Grands Prés. Heu …

Il y en a plein qui ont ouvert près des Grands Prés.

Un grand magasin avec des vêtements aventures heu … ce n'est pas nature et aventure, c'est un …

Je ne sais pas.

C'est un magasin qui vend des … des vêtements et en même temps il vend un petit peu des produits un peu … des … des encens et à ce moment-là, ça sent et on fait attention. Mais pour un magasin de vêtement typique, ce n'est pas ce qui m'a marqué.

Alors, d'accord. Alors, est-ce que, donc, du coup, l'odeur qui est … ben on va commencer par l'odeur du produit … est-ce que l'odeur du produit, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Quel type de produit ?

Ben, alimentaire ou vestimentaire.

Heu … alimentaire heu … pff …souvent tout est conditionné dans des … dans des sacs et tout donc l'odeur n'a pas … en tout cas tout ce qui est mis sous vide et tout, l'odeur n'a pas d'influence parce que finalement on … on en sent rien. Peut-être un petit peu mais peut-être la sensation ou quoi du … du produit point de vue toucher aura peut-être plus d'influence. Heu …

Donc, ce n'est pas important dans ton expérience de shopping ?

Non, pour tout ce qui est alimentaire sous vide, non. Pour tout ce qui peut être légumes et tout, ça encore une fois, c'est pour une certaine fraicheur heu …

Ouais...

Tu … ce n'est peut-être pas une influence mais dans un magasin par exemple de vêtements, je vais pas me mettre à sentir les vêtements pour savoir …

Non, donc, l'odeur du produit … non. Et l'odeur du magasin maintenant ? L'odeur diffusée dans le magasin … ?

Encore une fois, je n'ai jamais vraiment fait attention aux odeurs d'un magasin.

Donc, ce n'est pas important dans ton expérience de shopping ?

C'est, c'est … je ne pense pas que j'irai dans un magasin spécialement parce qu'il sent bon. Je connais des gens qui, par exemple, vont ... enfin … au Lush ou quoi parce qu'ils aiment bien l'odeur ou quoi. Mais généralement s'il y a une odeur qui est trop présente dans le magasin, ça va plutôt m'énerver ou me m'être désagréable que s'il n'y avait pas une odeur de présente. Peut-être une odeur de fond ou quoi pour … pour que ça soit … pour que ça ne pue pas mais pas une odeur qui soit vraiment présente heu…

Ok, donc, le fait qu'il y ait une odeur diffusée dans un magasin, ça ne participe pas vraiment à ton expérience de shopping ?

Pas … non. Pas spécialement.

D'accord. Alors, maintenant, qu'est-ce que tu écoutes quand tu fais du shopping ?

Heu … souvent, je n'écoute rien comme ça, je suis concentré sur ce que … sur ce que je fais. Il y a toujours les radios comme ça, dans les magasins. Par exemple je pense que chez Colruyt, ici, c'est Pure FM qui passe et vu que c'est Pure FM que j'écoute heu … je fais attention parfois aux musiques qu'il y a.

Donc, tu écoutes quand même la musique qui passe dans le magasin ?

Oui, je fais attention heu … même heu … par exemple, c'est Colruyt une fois donc c'est la musique de radio mais certain magasin encore une fois, par exemple, ça participe parfois à l'ambiance heu … par exemple, le magasin Celio, je pense qu'il y avait une musique heu … je ne me souviens plus vraiment quelle musique c'était mais ça participait à l'ambiance.

Ça participait à l'atmosphère du magasin…

Et ça me rappelle, encore une fois, dont j'étais, ici, en vacances, où le magasin était vraiment un magasin très typique, très heu … très typé, très typé parce que je dis l'ambiance « scrambler » c'était vraiment que ça. Et la musique était en accord avec heu … avec l'ambiance du magasin.

Et ça, ça te plait bien alors ?

Point du vue musique, ça me plait… Je fais plus attention à ça.

Donc, ces éléments, donc, les musiques d'ambiance, ça participe à ton expérience de shopping ? C'est important pour ton expérience de shopping, tu penses ?

Je … pfff … je sais pas si c'est vraiment important, moui je pense que oui.

Tu vivrais ton shopping moins bien s'il n'y avait pas de musique dans les magasins ?

Heu … je suis assez … je suis assez philanthrope donc j'aime bien la musique en général. S'il n'y avait pas de musique dans aucun magasin je pense que ce serait triste … Ca rendrait un petit peu une ambiance triste dans … dans le magasin alors que ben … s'il y a de la musique qui passe ben tant que c'est pas trop fort… Par exemple, si je prends Abercrombie, c'est beaucoup trop fort, la musique va beaucoup trop fort, ca a plutôt tendance à, encore une fois, à m'énerver…

Et donc, tu sors du magasin ?

Donc, je … je ne reste pas en tout cas !

Ok.

Mais, si c'est une musique d'ambiance qui … qui est agréable à écouter que j'aime bien, là, c'est …

Là, ça participe à ton expérience de shopping, d'accord. Alors, qu'est-ce que tu touches quand tu fais du shopping ?

Heu … Je suis assez « touche tout » je pense. Je suis assez « touche tout » donc si heu … je sais pas, par exemple, les vêtements, je pense que je vais passer par exemple ma main parfois sur certain pull ou quoi … si j'aime bien, je vais passer ma main même sur ceux à côté, je sais pas pourquoi je veux toucher ceux à côté.

Donc, tu aimes bien toucher tous les …

Je pense que j'aime bien toucher en général heu …. Les … les … les trucs pour savoir si c'est doux. En tout cas, pour choisir un vêtement ou quoi, c'est important ou heu … Même parfois si ce n'est pas toujours ce que je recherche ou quoi, je vais quand même passer ma main dessus, je sais pas pourquoi je fais ça.

Donc, tu touches beaucoup les produits quand tu fais du shopping ?

Je touche aussi beaucoup les produits quand je fais du shopping et point de vue alimentaire et tout c'est … Je pense surtout aux avocats et aux tomates, là je vais toucher le produit pour voir dans quel état c'est … heu. Je pense que je fais pareil avec la viande, ça c'est degueu. Ou aussi, par exemple, tout ce qui même … tout ce qui est sous vide et tout qu'on voit pas ce qu'il y a dedans, c'est toucher pour voir si… à l'intérieur c'est cassé et tout ça.

Oui, ok, d'accord. Donc, tu aimes bien toucher. Donc, le fait de toucher les produits, est ce que c'est important dans ton expérience de shopping pour toi ?

Je pense que c'est important dans le sens que … oui c'est important et c'est peut-être ce qui fait que je vais plutôt dans des magasins réels que dans des magasins en ligne pour certains trucs. C'est que j'ai besoin de toucher le produit. Je pense que ça, c'est important, c'est vraiment une sensation du produit et à ce moment-là, c'est pas une simple image, c'est vraiment quelque chose de … c'est vraiment concret, le fait de toucher, ça rend le truc concret.

D'accord, ça va, d'accord. Donc, c'est pour ça que tu touches tout. Alors qu'est-ce que tu goutes quand tu fais du shopping ?

Colruyt, c'est les heu …

Les dégustations ?

Les dégustations généralement, les dégustations souvent les produits heu … je suis plutôt sucré donc tout ce qui est chocolat ou les petits trucs chocolats ou alors dans les trucs de dégustation dans … dans … dans le frigo, c'est les… tout ce qui est … tout ce qui est fruits. Je ne vais pas spécialement acheter les trucs sucrés, tout ce qui est chocolat et tout mais tout ce qui est fruits, j'essaye de … j'essaye de gouter avant. Par exemple, s'il y a des raisins et qu'ils sont là pour gouter, je vais prendre le raisin et je vais …

Ok, d'accord.

C’est plus probable que j’achète un produit dans … dans … produits rayon frais en goutant que dans produits sous vide qui sont mis en dégustation même si je vais quand même gouter …

Mais tu goutes quand même … ok. Et quand tu fais du shopping plus vestimentaire, qu’est-ce que tu goutes ?

Heu … là heu … pfff … rien.

Rien ?

Non, en généralement, rien.

Rien. D’accord, c’est pas … ce n’est pas grave. Est-ce que la dimension gustative, c’est important dans ton expérience de shopping ?

Heu … ça dépendra peut – être des produits … ça dépendra peut – être des produits. Tout ce qui est fruits … fruits … tout ce qui est fruits … surtout fruits, je pense. Légumes, moins parce qu’on a moins souvent l’opportunité d’en gouter mais souvent, c’est tout ce qui est fruits et tout, ça a vraiment une importance de pouvoir gouter et savoir le gout que ça aura. Parce que c’est assez … je trouve que c’est assez quelque chose qui n’est pas … qui … qui … comment dire … c’est quelque chose qui n’est pas stable donc heu …

Oui oui.

Un fruit sur une saison, ça peut être important.

Oui…

Et le meilleur moyen de se rendre compte si ça va être bon c’est de le gouter. Heu … pour tout ce qui est heu … sous vide, si c’est pour découvrir un nouveau produit, je pense que c’est quand même important de gouter et après tu as gouté une fois, tu en as acheté une fois, ce n’est pas spécialement important de refoutre toujours les cookies dans la dégustation. Vu que la qualité sera toujours la même, c’est peut-être moins important pour les trucs comme ça.

Ouais, ouais, d’accord, ok. Donc, le fait de gouter, ça ne participe pas tant que ça à ton expérience de shopping ?

Heu … dans tout ce qui est shopping quotidien, non, dans tout ce qui est shopping quotidien, non peut-être pas.

Non ? D'accord.

Tout ce qui est shopping, un peu, fruits et légumes, là je … Fruits et légumes, si je devais acheter que des fruits et légumes, là, oui, limite je ne saurais pas m'en passer. Mais pour le reste heu … non. Tout ce qui est vêtement, alimentaire, sous vide, ça … non.

Partie 2: Questions avec supports

Ok, d'accord. Alors, on va passer à la deuxième partie de l'entretien qui est plus courte, je te rassure. C'est une partie avec support, donc je vais te montrer une photo. Donc, voilà la photo d'un shampoing. Donc, j'ai fait exprès de dissimuler la marque.

Ouais.

Et donc, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à ce shampoing ?

Heu …

Comment est-ce que tu me le décrirais ?

Je ne sais pas pourquoi mais j'ai l'impression que c'est un shampoing qui … qui sent fort. Qui sent quelque chose qui va sentir fort, sentir très bon généralement. Heu … plutôt pour femme.

Shampoing pour femme…

Shampoing pour femme qui a une forte odeur sucrée souvent …

Pourquoi shampoing pour femme ?

Heu … la couleur rose, rosée, c'est peut être cliché mais c'est … c'est ça. Qui va sentir très fort, c'est vraiment le fait de l'odeur, la sensation quand on va mettre le shampoing qui va … me marquer.

Qui va sentir très fort, d'accord.

Qui va sentir fort. Heu … après ce que je pourrais dire dessus… je ne pense pas … je ne pense pas que ca soit, par exemple, un bas de prix. Je pense que c'est un prix pas haut de gamme mais heu… fin prix moyen

Et qu'est-ce qui te fait dire ça ?

Heu... Ce n’est pas un produit blanc, c'est pas... Tout ce qui est décoration est assez bien travaillé généralement et je ne sais pas, ça n'a pas le ... Il n'a pas le cachet de quelque chose de haut de gamme.

D'accord. Alors, donc tu m'as décrit le shampooing. Maintenant, est-ce que tu peux me dire qu'est-ce que le shampooing il évoque pour toi ? A quoi est-ce qu'il te fait penser ?

Propreté.

Propreté ?

Propreté. C'est heu... C'est fin, c'est la sensation qu'on a après avoir pris un... une douche de sentir bon, c'est vraiment l'odeur, c'est l'odeur après une douche. C'est vraiment ça qui, qui marquera. Heu... C'est … c'est ...

D'accord c'est à ça que ça te fait penser ?

Oui c'est vraiment ça. C'est la sensation après la douche de sentir bon, d'être bien et d'être détendu.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur la couleur de ce shampooing ?

Féminine.

Féminine ?

Féminine. Couleur... Couleur féminine heu... Je sais pas pourquoi ça me parait plus une heu... adolescente ou jeune femme. C'est plutôt vraiment l'odeur d'une jeune femme. Heu... oui féminine. Je ne sais pas pourquoi je vois difficilement un homme se laver les cheveux avec ça. C'est possible... Soyons ouverts mais heu... C'est à ça que ça me fait penser.

D'accord. Par rapport à sa couleur c'est ça que ça te fait penser ?

Oui.

Par rapport à son odeur ?

Heu... C'est difficile de voir l'odeur... de dire l'odeur mais c'est ça, c'est une odeur sucrée, assez chaude. Je sais pas pourquoi, je dis chaude, sans doute à cause du rouge. Voilà c'est à ça que ça me fait penser. Et heu une odeur agréable.

Et qu'est-ce qui te fait dire tout ça sur l'odeur ?

C'est heu... Fin la marque est cachée mais on voit un petit peu le graphisme... C'est des des des cerises, c'est... Des cerises, une fleur … de la menthe peut-être je sais pas.

Et c'est ça qui te fait dire que c'est une odeur fruitée, chaude etc?

Oui, c'est quelque chose de sucré heu... Voilà c'est ça.

D'accord. Et sur son gout ?

Heu le shampooing c'est pas très bon, on est d'accord.

Qu'est-ce que tu peux me dire sur le gout ?

Par rapport à ce que je vois ici maintenant ou mon expérience du shampooing ?

Par rapport à cette photo ?

Heu... Sur le gout... Vu que c'est un shampooing, le gout ça ne m'évoque pas spécialement... de gout. Je sais...

Non ? C'est pas grave si...

Pour un shampooing, non. Le gout d'un shampooing... J'ai déjà eu du shampooing dans la bouche, c'est pas... c'est pas...c'est pas spécialement agréable.

Alors, à ton avis, c'est quoi la texture de ce shampooing ?

Epaisse.

Epaisse pourquoi ?

Transparente et épaisse.

Pourquoi ?

Heu... Je sais pas. C'est peut-être par rapport à ce que j'ai déjà vécu auparavant dans mes souvenirs un shampooing qui ont des bouteilles de ce genre-là, c'est.... c'est quelque chose … c'est une sorte, pas une huile, c'est très très épaisse. Je sais pas comment dire ça, c'est un fluide très épais qui s'émulsifie.

Donc à la texture, tu dirais qu'il est épais ?

Heu épais... Fin épais, transparent mais ... Fin je veux pas dire épais dans le genre... qui soit difficile à malaxer, c'est quelque chose qui, qui coule mais qui est quand même assez épais. Ça ne va pas être de l'eau, ça va pas être... ça va pas être une sorte de mousse, c'est un liquide qui se répand.

D'accord.

Alors, on va procéder de la même manière mais avec la photo de cette pêche. Ici... Donc c'est une pêche plus précisément comme ça tu sauras faire la distinction. Qu'est-ce que tu peux me dire à propos de cette pêche donc ces deux pêches et demie?

Heu... Ça me fait penser à l'été. C'est vraiment... ça me fait penser à l'été. Heu... juteux.

Tu me la décrirais comment ? Dis-moi tout ce qui te passe par la tête par rapport à cette pêche-là ?

Heu... C'est, je pense c'est un beau fruit hein généralement. Belle forme, belle couleur. Heu... j'aime pas vraiment les pêches, je trouve ça un peu, un petit peu acide généralement. Mais ici, ici c'est moelleux.

Moelleux, c'est à ça que ça te fait penser ?

Ouais... Ça fait vraiment soleil, moelleux dans le... juteux. Ça fait penser à l'été, sincèrement c'est vraiment ça que...

D'accord donc cette pêche, elle te fait penser à l'été ?

Ouais.

C'est ça qu'elle évoque chez toi ?

Oui, premier truc qui me vient à l'esprit c'est l'été.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à sa couleur ?

Heu... belle couleur. Encore une fois, ce qui est des couleurs chaudes, heu fin, je sais pas pourquoi des couleurs du sud. Ça me fait penser aux couleurs du sud. Heu... puis.... fin … point de vue couleur c'est à peu près ce qui me vient à l'esprit. Puis juteux peut-être pour le jaune qui parait ... fin J'imagine le le... j'ai faim donc, ça aide pas.

D'accord. Ça c'est par rapport à sa couleur. Par rapport à son odeur maintenant ?

Heu... Je fais pas très attention à l'odeur je pense finalement ... C'est … l'odeur heu...

Comment tu me la décrirais l'odeur de cette pêche ?

Pas désagréable mais c'est pas... Ca va pas me... C'est pas ce qui va me marquer spécialement. Je sais pas... Pas une odeur désagréable mais heu... Je suis pas un grand fan de pêche, il faut que tu le saches mais heu... C'est pas...

Donc tu sais pas trop comment tu décrirais l'odeur d'une pêche ?

C'est... Je saurais pas te décrire l'odeur d'une pêche. Non.

Non ?

Tout ce qui est visuel, toucher... ça plus. Mais odeur spécialement... Pfff... Je vais pas te dire je saurais...

Et par rapport à son gout ?

A son gout heu... C'est surtout l'aspect juteux.

Juteux, ok.

Juteux, sucré, il y a quand même un petit côté derrière un petit peu acide. Celle-ci parait spécialement assez juteuse, sucrée donc heu...

D'accord. Par rapport à la texture ?

Le toucher ?

Oui...

Heu... moelleux, c'est... c'est je pense que c'est vraiment à ça que ça me fait penser.

Moelleux, c'est à ça que ça te fait penser ?

Ça me fait penser à moelleux, à la sensation quand on voit la pêche, tu presses un petit peu, d'avoir le le... C'est moelleux, franchement c'est moelleux.

D'accord, ok. Alors, dernier élément. Même chose avec la photo de ce pull, comment tu me le décrirais ?

A ce que ça me fait penser ?

Comment tu me le décris ?

Heu... Il est mauve. Il est duveteux, tout plucheux... fluffy. C'est ça, c'est duveteux, plucheux. Chaud, il parait... Il parait quand même assez chaud. Malgré le décolleté, il parait quand même un peu chaud sur les côtés. Et heu... fin... si je dois le décrire c'est comme ça que je dirais.

D'accord. Alors, qu'est-ce qu'il évoque pour toi ?

Une personne âgée.

Une personne âgée ? C'est à ça qu'il te fait penser ?

Je pense que c'est vraiment parce que c'est quelque chose de confortable à porter, qui est de chaud... C'est pas ce que je trouve le plus esthétique ... Ça me fait penser à un pull de... de personne... Pas de personne âgée mais bon entre 50 et 80, 80 ans. C'est vraiment...

D'accord. Alors qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à la couleur du pull ?

Heu... Je pense que la couleur du pull participe aussi à cet effet de personne âgée. C'est une couleur mauve, mauve c'est... c'est... Mauve comme ça sur quelque chose de duveteux comme ça, ça me fait vraiment penser à une personne... à une femme plus... Pas une femme jeune mais qui a plus d'une cinquantaine d'années, quelque chose comme ça.

D'accord.

Je pense que ça me fait penser aussi à peut-être ma mère qui porte ce genre de truc et qui a une cinquantaine d'années.

Par rapport à la texture du pull maintenant ?

Heu … doux et chaud.

Doux et chaud ?

C'est doux et chaud.

Qu'est-ce qui te fait dire ça ?

C'est le les poils.

Les poils ?

Les poils. C'est les poils. A mon avis c'est la matière donc heu un peu... synthétique. Ça me parait chaud. Et c'est un pull d'hiver donc heu...

D'accord.

Ben voilà, on arrive à la fin de notre entretien. Merci pour ta collaboration Maxence. .

RÉPONDANT 13

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Homme, Didier Bouckaert, 0497/ 51 52 61, 45-55 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1: Questions sans support

Tout d'abord, qu'est-ce que ça évoque pour toi le mot shopping?

Shopping ... c'est faire des courses mais en … Je fais du shopping, j'ai pas vraiment une course bien précise. Je ... je regarde à gauche à droite et j'achète plusieurs choses. Je ne vais pas faire

une course bien précise mais je vais faire du shopping. Je vais heu regarder et acheter plusieurs choses.

Ok donc pas dans un but précis, c'est…

Non.

Ok.

Alors, est-ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping?

Ma dernière séance de shopping, heu, c'était en janvier pour les soldes et, heu, je suis allé à l'Inno à Bruxelles et je suis arrivé à l'ouverture à 9h ou 9h30 du matin et je suis reparti à 13h et je m'étais acheté pantalons, costumes, chemises, t-shirts, heu, vestes et autres.

Alors, est-ce que tu avais prévu d'acheter ça avant d'y aller?

Pas heu boh je savais que je voulais regarder un peu les costumes. Le reste, non pas nécessairement.

Ok d'accord. Et qu'est-ce qui t'a décidé à acheter? Donc tu as dit, par exemple, les pantalons? Qu'est-ce qui fait que tu t'es dit "Ah ben pour finir, je n'avais pas prévu mais je vais acheter des pantalons?"

Parce que je suis passé dans le rayon et je me suis dit "Ah, ils ont l'air bien beaux ceux-là". Parce qu'un des vendeurs m'a dit "Ah Monsieur je pourrais vous conseiller ça aussi. Vous pourriez essayer, ça va très bien, c'est très confortable etc." et donc de fil en aiguille ben j'ai acheté des choses que je … en plus que ce que j'imaginais.

Ok d'accord. Alors est-ce que tu vas souvent dans ce magasin-là?

Une à deux fois par an, pour les soldes.

Donc rien que pendant les soldes?

Oui

Ok. Alors...

Je ne suis pas un grand accro du shopping hein. Le moins de courses possible moi.

Ok donc juste pour faire des bonnes affaires pendant les soldes?

Voilà. Mais les bonnes affaires j'aime toujours faire des bonnes affaires. Dans le business comme quand je fais les courses.

Alors... qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait dans le magasin Inno?

Heu... Pfff... Ce qui me plait c'est la diversité, le nombre de marques, le nombre de modèles en plusieurs tailles et où je ne dois aller qu'à un seul endroit pour avoir une multitude de choses et de produits différents.

Ok donc c'est la variété, le choix. Mis à part ça, qu'est-ce qui te plait d'autres dans ce magasin?

Donc variété, choix, espace.

Dans les rayons?

Oui ... Espace dans les allées, heu, avec différents coins bien plus ce qui est le sport, ce qui est très habillé, un coin pour les chemises, un coin pour heu... Tout ça m'a l'air relativement bien organisé.

Donc l'agencement du magasin?

L'agencement. Il a été relooké il y a quelque temps donc c'est même agréable de s'y balader.

L'esthétique aussi?

Oui, un peu esthétique et puis surtout, tout en ... le parking à 3-4 mètres et, heu, tout à disposition très vite et rapidement pour tout mettre dans sa voiture facilement.

Ok. Alors pour ce qui te déplait?

Ce qui me déplait, heu…, c'est parfois un manque de qualification des vendeurs ou des vendeuses comparativement à si j'allais chez un tailleur pour un de mes costumes où là réellement ils savent mieux appliquer ou heu … ajuster plutôt, pas appliquer, le vêtement que je viens de heu… que je regarde ou que je veux acheter.

Ce n'est pas des vendeurs spécialisés dans le domaine?

Pas vraiment, bon à certains moments mais pas partout et donc ça, ça peut être dérangeant.

D’accord. Est-ce que tu vois autre chose qui te déplairait dans ce magasin? Mis à part les vendeurs?

Quand on arrive trop tard, il y a trop de monde. Je déteste quand il y a du monde dans les magasins.

Pourquoi?

Parce qu'il faut déambuler, heu, on veut quelque chose, quelqu'un a déjà tiré sur la manche de l'autre côté, heu, il y a plus les tailles qu'on veut, heu. C'est souvent le weekend, moi j'ai une vie active très trépidante et quand je suis encore en plus dans la foule le weekend, ça m'énerve. Et donc quand c'est comme ça je suis parti vers 12h - 13h, l'après-midi c'est la galère et, heu, et je ne veux pas. Et si j'arrivais le matin et qu'il y a plein de monde, je remonte dans ma voiture et je repars.

Ok d'accord donc pas de foule.

Donc ça c'était le shopping à l'Inno donc c'était plus tout ce qui était vestimentaire (pantalons, cravates etc.). Pour ce qui est maintenant de l'alimentaire, où est-ce que tu te rends principalement quand tu dois acheter de l'alimentaire? Donc tes courses, tes denrées alimentaires ?

Dans une grande surface.

Quelle grande surface?

Delhaize.

Delhaize? ... D'accord. Alors, est-ce que tu peux m'expliquer un peu comment ça se passe quand tu vas faire tes courses chez Delhaize?

Souvent, je cours dans les rayons. Je vais acheter en dépannage quelques, quelques ..., quelques biens, produits mais c'est rarement moi qui fait les grandes courses. Donc heu, je cours, je vais dans un rayon, je prends deux paquets de … tel produit, trois paquets d'un autre, quelques packs d'eau et puis hop, me voilà reparti.

Est-ce que ça t'est déjà arrivé de faire les grosses courses comme tu dis?

Pfff... une ou deux fois par an.

D'accord. Et quand tu fais ces grosses courses, est-ce que tu n'achètes que ce que tu avais prévu d'acheter?

Oui, c'est déjà assez compliqué, heu …, mon épouse me fait une liste, j'essaie de retrouver les produits qu'elle a écrits sur la liste, je les trouve pas, je dois demander chaque fois aux vendeurs ou aux vendeuses pour les trouver. Et heu, et ça me fatigue fortement.

Donc tu n'achètes que ce qu'il y a sur la liste?

Oui.

D'accord. Alors, comment est-ce que tu choisis les produits? Quand tu as le choix entre plusieurs produits, comment tu choisis?

Beh, heu, soit je prends les marques très connues. Peut-être par erreur mais par, heu…, je me dis c'est sans doute de bon produit. Ou, heu, pour avoir eu de bonnes expériences, souvent aussi je regarde et je prends les produits Delhaize.

D'accord, ok.

Alors, est-ce que tu te rends dans un autre magasin pour ce genre de courses ? Pour les courses alimentaires?

Ça m'arrive parfois d'aller dans des grandes surfaces style Colruyt ou Macro pour acheter en grande quantité des packs d'eau, de papiers essuie tout, de papiers WC et voire même, heu..., comme on est tout près du nord de la France, je vais chez Auchan chercher tout ce qui est eau, jus de fruits et autre très souvent. Enfin, quand je dis très souvent c'est 6 fois par an.

D'accord. Donc on va faire en deux parties la question. Peux-tu me dire chez Delhaize, qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait dans ce magasin-là?

Ce qui me plait c'est grosso modo la qualité des produits qui est d'un niveau très acceptable et vraiment très correcte. Heu …, à la longue, puisque j'y vais depuis quasi 40 ans dans ce magasin, on connait les vendeurs et les vendeuses. Même si ce n'est que de les connaitre de vue.

Par contre, ce qui me déplait ben c'est les nouveaux concepts de magasins où des ingénieurs ont réfléchi au positionnement d'un magasin peut-être pour que ce soit attractif. Quoi que l'attractivité peut être un petit peu plus loin dans les rayons et donc on commence par acheter ses fraises pour après mettre 3 packs d'eau au-dessus et, heu, et j'ai d'autres exemples comme

ça dans ce magasin où je trouve que ce qui est lourd et encombrant doit être mis dans le caddie avant tout ce qui est plus frêle et plus léger.

D'accord. Et alors tu dis que tu vas, par exemple, chez Colruyt pour acheter donc là rien que certains produits. Pourquoi est-ce que tu ne vas pas chez Colruyt pour acheter tout tes produits par exemple?

Parce que tout est souvent dans des grandes contenances, des grandes quantités ou... heu... et que ça ne m'arrange pas. Et quand je vais chez Colruyt acheter des choses, c'est heu … de nombreuses bouteilles d'eau, heu... des choses en plus grandes quantités.

D'accord, donc c'est pour la plus grande quantité. Alors, par rapport à Colruyt, de nouveau, qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait dans ce magasin?

Colruyt?

Oui.

Ben... pfff, c'est heu ... le concept du magasin est moins attrayant, les rayons, les rayonnages etc. donc heu ça c'est ...

Rien que le rayonnage? Pourquoi tu dis "moins attrayant" ?

Parce que c'est des rayonnages heu ... très bruts heu ..., des trucs métalliques heu... très haut, c'est du béton par terre, c'est pas carrelé, c'est moins lumineux etc.

C'est moins beau? L'esthétique est moins belle ?

C'est moins beau et alors tous ces conditionnements... de tout ce qui est vendu est toujours avec des grosses boites des grosses quantités. Et alors, le système heu un peu à la caisse où on a deux caddies, ça change etc. Et puis, comme il n'y a que 2-3 caisses, souvent, on fait plus la file que chez Delhaize.

Ok d'accord. Et donc tu me dis que chez Colruyt, l'esthétique est moins beau. Ça te ... enfin ... C'est un des critères qui fait que tu vas chez Delhaize?

Oui, quand même peut-être mais plus pour la qualité des produits.

Ok d'accord.

Il y a probablement de la qualité chez Colruyt mais je ne la connais pas et donc heu, je n'ai pas assez de référents et donc j'y vais pas. Et heu ... et comme je disais, chez Colruyt, c'est souvent des trop grands conditionnements. Ou on doit acheter, on veut acheter une boite heu ... de petits pois, il faut en acheter 5 heu ... On veut acheter de la moutarde, il faut acheter 3 pots heu ... ou ce genre de choses et ça ne m'arrange pas.

Ça va, D'accord. Alors, par rapport à Delhaize, si tu dois me décrire Delhaize en quelques caractéristiques, le magasin, comment est-ce que ... quelles caractéristiques tu utiliserais?

Accueillant et heu... dispos...

Pourquoi accueillant?

En termes de lumière, en termes de rayonnage, heu...

En termes d'esthétique c'est plus joli?

En termes d'esthétique c'est plus joli.

Ok. D'autres caractéristiques qui te viennent en tête quand tu penses à Delhaize? Au magasin Delhaize?

Je pense à la qualité des produits, je l'ai déjà dit mais c'est à ça que je pense.

Ok, donc qualité et esthétique...

Oui

D'accord. Alors, est-ce que tu penses que ce sont, donc parmi les deux ... les deux caractéristiques qui sont là, celle des caractéristiques qui influence le choix de ton magasin, de ta grande surface pour faire tes courses?

Oui mais je pense qu'il y a aussi une question de proximité. Quand on descend vers le centre-ville, ben c'est le magasin qui est le plus proche sinon il faut aller de l'autre côté de la ville. Donc il y a une question de proximité aussi. Si il y a avait un autre magasin que Delhaize, probablement depuis mon enfance, on aurait été plus vite à ce magasin-là et puis, je pense qu'à un moment donné, chacun a ses habitudes aussi.

Ok donc c'est pas nécessairement les caractéristiques d'esthétique et de qualité qui influencent ton choix?

Pas nécessairement. Je pense que la proximité a joué beaucoup. Et après... la proximité au début et après c'est l'habitude.

Oui, ça va, d'accord. Alors maintenant si on revient à tes achats que tu faisais, donc pas exemple, à l'Inno. Si tu devais décrire l'Inno en quelques caractéristiques, de nouveau, tu dirais quoi?

La grande surface des vêtements et des textiles, avec heu...heu, des marques heu..., de prix moyens jusqu'à de prix élevés. Vraiment une mixité de marques, de grandes marques, de moyennes marques et tout au même endroit.

Ok d'accord. Et parmi ce que tu me dis là donc heu beaucoup de marques, heu... une grande surface, de la bonne qualité, quels sont les éléments qui influencent ton choix? Donc heu ...

La diversité.

C'est vraiment ça qui fait que tu vas à l'Inno?

Oui oui. La diversité de ce qui peut être offert en ... en ... à l'achat, à regarder, à essayer.

Et c'est ça aussi, donc ici on prend l'exemple de l'Inno mais ce serait le cas aussi pour un autre magasin ? Quand tu dois acheter des vêtements, ton critère de choix pour te rendre dans tel ou tel magasin, c'est la diversité qu'il y a dans le magasin?

D'abord savoir qu'il y a une qualité moyenne correcte et après, en fonction de ça, je vais choisir où j'ai beaucoup de choix.

D'accord, donc la qualité et le choix.

D'accord, Alors, est-ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement?

Contraint et forcé quand je dois suivre mon épouse ou ma fille. Là, je me ... je me ... je me ... transforme en baudet pour porter l'ensemble de le ... heu ... de leurs sacs.

D'accord, alors maintenant, est-ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement que dans des magasins physiques?

... Tu veux dire heu ... sur le web ou sur internet?

Mmh Oui, par exemple.

Pfff ... Quasi jamais sauf si c'est des choses qu'on ne sait trouver que sur internet mais, heu, de mémoire, je n'ai jamais acheté ni un vêtement, ni une paire de chaussures sur internet ni heu..., peut-être une fois une cartouche d'imprimante que je ne trouvais plus parce qu'elle n'était plus dans le commerce et que j'ai cherchée mais à part ça, heu... non.

D'accord. Alors, même si c'est pas fréquent, est-ce que tu sais me raconter ta dernière expérience sur un site d'e-commerce?

Peut-être pour des fournitures de bureau, à la limite, ça m'est déjà arrivé ça oui.

Tu peux m'expliquer un peu comment ça s'est déroulé?

Je suis sur le site du fournisseur et puis je cherche cartouches d'encre et puis je mets la référence de ... de ma ... de mon imprimante, j'arrive sur les cartouches et je cher ... je peux choisir un conditionnement, deux, trois, quatre, noir et blanc, en couleurs. Je les choisis et puis, heu, et puis je valide et heu et voilà c'est parti.

Et quand c'est ça, tu n'achètes que ce que tu avais prévu d'acheter?

Oui. Bien sûr ça. Certain.

Et qu'est-ce qui t'a ... enfin ... qu'est-ce qui a fait que tu as acheté des cartouches? Parce que tu en avais besoin? Ce n'est pas parce que tu étais sur le site et que...

Parce que j'en avais besoin, parce que mon imprimante faisait bip bip bip, "bientôt changer cartouche."

Ok D'accord. Il y avait plusieurs marques peut-être ou il n'y a qu'une seule marque?

Par rapport à mon imprimante, il n'y a qu'une seule marque.

Ok d'accord donc tu n'as pas eu le choix. Alors ...

Non je n'avais qu'un choix de dire est-ce que je veux des cartouches couleurs, des cartouches noires heu ... et... plusieurs ou ... une seule.

Oui c'est ça. D'accord.

Alors donc c'est sur quel site que tu t'es rendu?

Bruneau.

Bruneau, d'accord. Alors, pourquoi tu t'es rendu sur ce site-là en particulier? Qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait sur ce site?

Pfff... Parce que j'en connais pas d'autres et qu'ils ont fait un jour de la publicité et que je me suis inscrit et que ... je suis directement dans la base de données et qu'il m'envoie la facture et que je dois pas payer au préalable heu ... Parce que parfois, heu ... j'ai pas nécessairement envie de ... laisser ma carte de crédit, mon numéro de carte de crédit, etc.

Ok, donc ça c'est pourquoi tu te rends sur ce site-là. Maintenant, si tu te remémores ton expérience et ce que tu as vécu lorsque tu as acheté tes cartouches sur le site de Bruneau, et que tu te remets en tête comment est le site, qu'est-ce qui te plait sur ce site-là?

... Rien en particulier.

Il n'y a rien qui te plait. Il n'y a rien qui t'a marqué?

Non. C'est très fonctionnel. Donc heu...

On trouve facilement ?

A la limite, moi, il y avait peut-être des choses mais moi j'ai une mémoire très sélective donc heu ... ce qui m'intéresse c'est de commander mes cartouches, j'ai commandé mes cartouches. Je ne sais même plus si le site il est noir, blanc, rouge, bleu ou heu...

Ok donc c'est très fonctionnel et on a un accès facile à l'offre, ok. Et qu'est-ce qui te déplait sur ce site?

J'ai rien vu ... pfff ... j'ai rien à l'esprit... Ça s'est fait facilement, rapidement heu ... pff j'ai pas de commentaire à ce niveau-là.

D'accord.

Donc, tu as dit que tu effectuais rarement des achats en ligne

Oui.

Mais tu en effectues quand même parfois. Pour quels types de produits? Tu as donné l'exemple des cartouches d'imprimante, est-ce que tu as en tête d'autres produits que tu achèterais en ligne?

Des réservations de vacances peut-être, oui.

Ok, donc pour les voyages.

Je ne me souviens pas d'avoir acheté autre chose ... Je recherche parfois des choses sur internet mais pas pour acheter, c'est pour avoir des informations.

Ok. D'accord.

Alors, quand tu recherches ... quand tu fais des recherches sur internet dans l'optique d'acheter un produit ou non. Enfin, on va faire les deux. Quand tu recherches des informations ... Quand tu vas sur un site dans l'optique d'acheter un produit, qu'est-ce qui a le plus d'importance pour toi? A quoi est-ce que tu accordes le plus d'importance?

Les descriptifs techniques.

Le descriptif technique?

Oui.

D'accord. Rien d'autre?

Heu... la ... L'expérience que le produit a déjà eu sur un marché ou etc. pour me dire j'aime pas être le premier cobaye qui achète un produit. Je me dis "ah s'il existe depuis 2 - 3 ans et que ça continue ben c'est qu'il est bon". Et Il peut arriver à ce moment-là, même si je fais peu confiance à ces systèmes de forums ou de commentaires qui sont mis sur un produit parce qu'on sait très bien que c'est parfois les fabricants eux-mêmes qui paient des gens et des étudiants pour remplir tous ces ... toute une série de commentaires positifs et un petit peu négatifs pour faire croire que c'est objectif.

Ok d'accord. Et quand tu vas sur internet pour rechercher de l'information c'est la même chose? Tu regardes principalement tout ce qui est descriptif du produit, commentaires etc?

Oui oui.

C'est à ça que tu accordes le plus d'importance ... Alors, donc m'as dit que tu achètes sur internet seulement des cartouches d'imprimante, fournitures de bureau et par exemple, des voyages ou des réservations pour des billets d'avion etc. Qu'est-ce qui te retient et qu'est-ce qui te pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet?

Parce que j'aime quand même bien voir et toucher.

Tu aimes bien voir et toucher les produits?

Oui.

Donc...

Tandis qu'un voyage, c'est quelque chose d'immatériel, je ne sais pas voir le voyage. Même si je vais dans une agence de voyage, je vais le voir sur un catalogue ou heu sur un écran. Tandis que une veste, à l'écran du PC, je vais la voir en photo, quand je vais voir la veste, je la vois, je la touche, je la compare à l'autre et je l'essaie.

Donc c'est important de toucher le produit?

Oui.

Mais seulement pour les produits qui sont matériels et seulement pour certains types de produits puisque les cartouches d'imprimante sont matérielles aussi.

Oui mais ça c'est parce que... c'est une facilité heu ... de venir nous livrer ici et heu... c'est un produit qui n'a pas de... Je veux dire, une cartouche d'imprimante c'est du standard, je ne sais pas en choisir d'autre. Je dois la mettre… Donc ce n'est pas comme mon blouson où je dis " ah j'aimerais bien un rouge ou un orange ou un avec des petits pois verts".

Ok, donc ce qui te retient à acheter certains produits sur internet, comme par exemple un manteau, c'est le fait que tu as besoin de toucher et d'essayer, de voir en vrai. Et ce qui te pousse à acheter d'autres produits, des produits plus types ou il n'y a pas beaucoup de choix, c'est la facilité de livraison etc? La rapidité?

La rapidité de la commande, livraison à domicile, etc.

Ok d'accord.

Alors, de manière générale maintenant, qu'est-ce que tu aimes et qu'est-ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne?

Pour finir, quand on commence à chercher quelque chose en ligne, on croit qu'on va vite commander en un quart d'heure, on regarde plein de trucs et pour finir on a passé une heure devant son PC. Après ma journée de travail, ça fatigue et donc heu ... ça je n'aime pas.

Ok. Et ce que tu aimes?

Attends, il y a encore ce que je n'aime pas.

Vas-y.

C'est parfois des sites qui sont mal fait où on clique 2 fois et puis on ressort et puis, heu..., où il y a des menus déroulants qui ne fonctionnent pas... des trucs comme ça. Ça, ça m'énerve au plus haut point.

D'accord, donc c'était ce que tu n'aimes pas. Ce que tu aimes maintenant dans l'achat en ligne?

C'est que là, réellement... C'est une interconnexion planétaire et donc on sait trouver tout ce qu'on veut, quand on veut dans tous les dél .... Tout ce qui peut exister, on sait à ce moment-là plus ou ... quand même avoir des informations et ... comparer en restant assis dans son fauteuil.

Oui d'accord, ok.

Alors, on a parlé de l'expérience de shopping en magasin, de l'expérience de shopping en ligne, et donc maintenant ce que j'aimerais bien savoir maintenant c'est qu'est-ce que tu regardes quand tu fais du shopping?

Comment?

Qu'est-ce que tu regardes? Donc quand tu es dans un magasin par exemple, qu'est-ce que tu regardes?

Ben je vais d'abord regarder si... Du shopping je ne fais que pour des vêtements heu... Ben je vais regarder les vêtements et puis quand j'en ai trouvé un qui a un beau coloris et quelque chose qui me plait, je vais de le sortir du rayon, le regarder, heu...

Donc tu regardes les produits...

Je regarde les produits et puis je sélectionne un peu l'un ou l'autre et puis après je les essaie. Et puis, si à moment-là, à un moment donné je regarde quand même le prix pour voir si c'est dans une zone de prix qui me convient.

D'accord. Et tu regardes pas par exemple, les vendeurs, l'allure qu'ils ont, les couleurs qu'il y dans le magasin, heu ... l'esthétique du magasin, etc...?

Sans doute que mon subconscient le regarde mais non je regarde pas.

D'accord, ok, d'accord.

Est-ce que pour toi, l'aspect visuel du produit, c'est important dans ton expérience de shopping?

Oui, je pense que si c'est pas quelque chose ... une couleur qui me plait ou qui c'est tout froissé ou etc., ben je ne vais pas le regarder. S'il est tout sombre, qu'il n'y a pas de lumière, qu'on ne voit pas, je ne vais pas le regarder non plus probablement.

Donc l'aspect visuel du magasin c'est aussi important?

Pas pour la beauté du magasin mais parce que je suis plus attiré par quelque chose qui est bien mis en valeur, qui bien éclairé et, heu, que je peux facilement regarder.

Ok, donc l'esthétique est quand même important dans ton expérience de shopping?

Oui.

Si tu as un magasin qui n'est pas bien éclairé, par exemple, et qui n'est pas beau, tu vas avoir une mauvaise expérience, d'accord.

Alors, qu'est-ce que tu sens quand tu fais du shopping?

Rien.

Sentir, avec le nez?

Rien.

Tu ne sens rien?

Je n'ai jamais fait attention non ?

Tu n'as jamais rien senti.

Non. Si je passe devant des chaussures en cuir, je sens peut être le cuir. Si je passe près d'une parfumerie, je sens les odeurs nauséabondes des multiples parfums mélangés mais à part ça non.

D'accord et donc pour toi, l'odeur du produit par exemple, donc par exemple tu me parles des vestes en cuir, l'odeur du produit, le fait que la ... la veste, elle sente le cuir, est-ce que pour toi c'est important dans ton expérience de shopping?

Non, je ne pense pas parce que ... il y a ... il y a 20 ans que je n'ai plus acheté une veste en cuir donc 25 ou 30 ans heu c'est parce que je parlais du cuir comme ça... Mais il est clair que si je veux acheter une ceinture en cuir, je vais préférer qu'elle sente le cuir que, que de me dire "ah ça à l'air d'être du plastique quoi".

Oui d'accord, donc c'est quand même important. Et par contre, pour ce qui est de l'odeur diffusée dans le magasin, les senteurs d'ambiance, c'est important pour toi ou pas?

Je ne sais même pas qu'il y avait ça dans les magasins.

Ok... donc c'est pas important pour toi.

Alors, Qu'est-ce que tu écoutes quand tu fais du shopping?

Ma raison !

Oui mais bon, Autre chose? Tu n'écoutes rien d'autres?

Non. Ma femme... pour une fois que je l'écoute.

Ok, alors donc par exemple, la musique qu'il y aurait dans des magasins, la musique d'ambiance qu'ils mettent...

Oui... ça peut jouer mais c'est ... moi quand je fais du shopping, à la limite qu'ils mettent n'importe quelle musique je m'en fous sauf si c'est une musique tonitruante qui me fatigue, que je sais pas... qui me tape sur les tympans. Mais sinon le reste, heu..., honnêtement, heu... c'est chou vert et vert chou, j'en ai rien à faire.

Donc la musique ça n'a pas d'importance pour toi, sauf quand c'est une musique désagréable?

Non. Maintenant, je dis que ça n'a pas d'importance mais je suis persuadé qu'une musique douce ou calme va me laisser devenir plus calme que si on met du hardrock, je vais plus speeder et que ça va m'énerver.

Donc ça t'influence?

Probablement. Mais je n'ai jamais fait attention. Oui c'est même sur que la musique heu ... influence.

D'accord. Mais donc une musique qui serait une musique que t'aimes pas, par exemple du hardrock, ça va dégrader ton expérience de shopping? Tu vas ... tu vas trouver ca désagréable ?

Oui, si ça me dérange, que ça fait trop de bruit et que ça me fatigue, heu ben je vais quitter le magasin.

Ok D'accord.

Alors qu'est-ce que tu touches quand tu fais du shopping?

Pfff… Les produits. Heu…

Rien que les produits ?

Oui, pourquoi qu'est-ce que je pourrais toucher d'autres ?

Je sais pas, je demande moi …

Ah, les vendeuses elles ne vont pas se laisser faire.

Donc, les produits d'accord. Alors, est-ce que pour toi c'est important de pouvoir toucher les produits ?

Oui oui parce que je pense que, heu, ça me met en contact avec ce que je veux acheter et je vois, si… si ça me convient. Je ne saurais pas acheter une veste en disant… rien qu'en la voyant heu sur le présentoir sans pouvoir la toucher.

Donc, pour les vêtements, c'est pas possible, il faut toucher ?

Oui.

C'est important pour toi mais par contre, si on est plus dans l'alimentaire ?

Non, ça c'est tout fonctionnel. Heu ... Je touche pas les aliments, ils sont emballés de toute façon donc heu ... Souvent les aliments, tu les touches pas. Ils sont dans des boites en carton, dans des boites en plastique etc donc heu…

Donc, tu achèterais des fruits, par exemple, sur internet ?

Non parce que je ne suis pas sur qu'ils… Oui, là non je ne pense pas.

Donc la dimension du toucher est aussi importante pour ce type de produit ?

Oui.

Donc le toucher est important pour toi dans ton expérience de shopping. Alors, est-ce que la matière des produits c'est important pour toi ?

Oui… Parce que même au toucher, quelque chose qui est trop rêche, qui est trop dur, ou qu'on sent qu'il va se chiffonner tout le temps etc… Ben oui forcément.

Donc c'est un de tes critères dans le choix de tes produits, c'est la matière ?

Oui. Oui.

Et dans des vêtements, il y a des matières qui sont plus confortables que d'autres, plus agréables à porter que d'autres.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu goutes quand tu fais du shopping ?

Rien. C'est dommage qu'à chaque heu... rayon, il n'y a pas une petite bière qui m'attend mais jamais il n'y a ça donc heu…

Là, c'est si tu parles du shopping par exemple à l'Inno, donc des vêtements. Si maintenant tu es dans l'alimentaire ? Tes courses chez Delhaize par exemple ?

Oh je goute jamais rien.

Tu goutes pas ? Pourquoi ?

J'ai pas envie. Sauf au stand découpe parfois quand il y a un peu de fromage ou de saucisson mais sinon j'ai pas le temps.

Donc c'est pas important pour toi tout ce qui concerne la dimension gustative dans ton expérience de shopping ?

Ça m'énerve. Ça m'énerve, ça prend de la place dans les rayons, je ne passe pas bien avec mon caddie et ils veulent toujours me ... me ... m'arrêter « Ah Monsieur ci, ah Monsieur là », heu… qu'ils laissent Monsieur bien tranquille, il est pressé.

D'accord. Ok.

Partie 2: Questions avec supports

Alors, maintenant on arrive à la deuxième partie de notre entretien.

Ah c'est pas encore fini ?

Non, c'est pas encore fini. Je vais te poser des questions avec des supports. Donc, je vais prendre ici les supports. Donc, j'ai une photo de shampooing que je vais te montrer ici. Voilà. Donc, j'ai une photo de shampooing. Et alors, maintenant, ma question c'est, qu'est-ce que tu peux me dire à propos de ce shampooing ?

C'est un shampooing à l'orange.

Comment est-ce que tu le décrirais ?

Un shampooing fruité… coloré.

Mais encore ?

Vivifiant.

Mentionne vraiment tout ce qui te passe par la tête par rapport à ce shampooing-là.

Je viens de le dire… Coloré, vivifiant, heu ... fruité … dynamisant.

D'accord, ok. C'est tout ? Tu ne veux rien ajouter ?

Non.

Alors, ce shampooing, qu'est-ce qu'il évoque pour toi ?

Rien… un shampooing.

Il ne te fait penser à rien ? Il n'évoque rien pour toi ? Il ne te fait penser à rien du tout ?

Non… au shampooing que ma fille met sur sa tête mais à part que c'est pas orange, c'est jaune.

Voilà… Donc il évoque quand même quelque chose.

Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur la couleur de ce shampooing ?

Elle est orange.

Orange ?... Alors D'accord.

Sur son odeur ?

Ça sent l'orange.

Ca sent l'orange ?

Oui.

Pourquoi est-ce que tu me dis ça ?

Parce que… J'imagine que s'ils ont fait un produit orange comme ça, c'est heu… Un fruit à base d'oranger. Heu… un shampooing à base d'oranger.

Ok donc la couleur te fait dire que c'est…

Un shampooing fruité, oui.

Alors, sur son gout ?

Ben il y a pas de gout à un shampooing.

Donc tu ne sais rien me dire sur le gout du shampooing ?

Non.

D'accord.

Alors, à ton avis, quelle est la texture de ce shampooing ?

Un peu graisseux, comme tous les liquides… Comme tous les shampooings.

Et donc, tu me dis ça parce que c'est comme tous les shampooings ?

Parce que j'utilise du shampoing et que je me dis «Il est pas ... Il ne va pas être différent des autres ».

D'accord. Donc, maintenant on va procéder de la même manière mais avec la photo, donc ici, d'une pêche. De deux pêches plus spécifiquement.

Deux et demie.

Deux et demie, oui. Alors, de nouveau, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à cette pêche ? Comment est-ce que tu me la décrirais ?

Mmmh, bien appétissante.

Pourquoi appétissante ?

Parce que j'ai un peu faim et que ça me plairait bien de la manger.

Qu'est-ce qui te fait dire qu'elle est appétissante ?

Oh sa couleur, heu, elle a l'air mûre, heu…

Rien d'autre sur la pêche ?

Non.

Alors, de nouveau, qu'est-ce qu'elle évoque pour toi ? A quoi elle te fait penser cette pêche ?

A mes vacances.

Pourquoi ?

Parce que j'ai mangé beaucoup de pêches en vacances.

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur la couleur de cette pêche ?

Ouais, elle est ... elle est jaune… Elle est heu ... lumineuse, heu…, on a l'impression que c'est un fruit bien mûr, heu, bien juteux et heu… c'est dommage que c'est sur un écran parce que j'aurais envie de la manger.

Elle a l'air gouteuse ?

Oui.

Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur l'odeur de cette pêche ?

Rien, parce que c'est une photo.

Donc tu ne sais pas me dire l'odeur que va avoir cette pêche?

Non.

Et en magasin, quand tu dois choisir une pêche, tu fais comment ?

Si je m'écoutais, je serais tout en train de les tâter, de les toucher etc. mais par soucis de ... d'hygiène pour les autres, je vais plus regarder l'aspect extérieur et choisir celles qui me semblent les plus belles.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire maintenant sur le gout de cette pêche ?

Je ne sais pas te dire… A part que ... elle a l'air succulente et gouteuse mais je ne sais pas donner une particularité de son goût … puisque c'est une image.

D'accord. Alors, à ton avis, quelle est la texture de cette pêche ?

Pff… J'en sais rien parce qu' on ne voit même pas si c'est une pêche ou une pêche donc, heu, je ne sais pas ... je ne sais pas dire sur la photo.

Alors, après, on va faire la même chose ici, mais avec la photo donc, d'un pull. Donc, de nouveau, comment est-ce que tu peux, qu'est-ce que tu peux me dire sur le pull ? Comment tu peux me le décrire ?

Il est bleu électrique.

Quoi d'autres ?

A longues manches.

Oui…

C'est un gilet normal, c'est pas comme les gilets à la moitié du ventre… les petits gilets à la mode là.

Qu'est-ce que tu peux me dire d'autres ?

Je ne sais pas.

Rien ?

Alors, qu'est-ce que ce pull il évoque pour toi ?

Rien.

Il ne te fait penser à rien ?

Non.

Qu’est-ce que tu peux me dire par rapport à la couleur de ce pull ?

Ça semble foncé.

Foncé ?

…

Et à ton avis, c’est quoi la texture de ce pull ?

Sur base de la photo comme ça, c’est ... de la laine ou une imitation de laine, heu, quelque chose de synthétique.

Rien d’autre sur la texture ?

Non.

Non ? Voilà. Ben d’accord. Donc voilà, on arrive à la fin de notre entretien. Merci pour ta collaboration.

Ah super et c'est rémunéré heu ...

Non malheureusement pas.

RÉPONDANT 14

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Femme, Patricia Blondiau, 0474/ 70 41 55, 55-65 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Voilà, donc donc, tout d'abord, qu'est-ce que ça évoque pour toi le mot shopping ?

Un bon moment de détente. Heu, ben ça dépend, le le shopping, si je vais chez Carrefour, bon c'est c'est différent, c'est plutôt alimentaire sinon ben heu si je suis aux Grands Prés ou ou dans une boutique, c'est vraiment, c'est relax quoi.

Donc, le mot shopping, c'est quelque chose, un mot qui a une connotation positive pour toi ?

Positive, oui tout à fait tout à fait.

Que ce soit pour les courses alimentaires ou pour les courses plus vestimentaires ?

Oui oui, ben c'est-à-dire que bon, les courses, je je préfère moi je fais mes courses chez Carrefour parce que c'est un magasin qui m'attire, il me plait bien, par contre je confie les courses chez Colruyt, chez Aldi heu à Bernard parce que lui bon il va à l'essentiel heu c'est pas un moment, lui c'est c'est juste pour heu pour le nécessaire quoi. Tandis que moi, bon, je me laisse facilement tenter et bon.

Ok.

Et j'achète un peu, je je sors même de de de ma liste de courses quoi.

D'accord, donc pour toi, c'est vraiment un moment de plaisir ?

Oui, c'est un moment de plaisir.

Alors, est-ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping ?

Ma dernière séance de shopping, ben écoute heu, je suis allée chez Carrefour parce que moi j'ai 2 shoppings, c'est soit Carrefour soit heu je vais à La Louvière bien qu'il y ait de moins en moins de magasins et là je fais les les boutiques qui disparaissent l'une après l'autre ou alors je vais à Cora et là, c'est Casa, c'est Miss Etam, c'est les chaussures, c'est heu aller heu enfin c'est M&S Mode, oui enfin des trucs comme ça et là c'est Paris XL, c'est, c'est tout quoi.

Et donc, la dernière fois que t'as été faire du shopping, donc plus vestimentaire plus heu chaussures etc. c'était ?

J'ai une petite boutique aussi à Houdeng où je vais régulièrement et là bon ben je vais au moins 1 à 2 fois par mois et je, comme on est devenue copines, ben je j'entre et si j'ai un coup de cœur, j'achète, j'achète pratiquement à chaque fois, je te rassure mais heu bon heu parfois je parfois j'achète beaucoup, parfois j'achète très peu quoi ça dépend.

Et donc, la dernière fois, c'était ?

Ben c'était là.

C'était là-bas ?

Chez chez chez ma copine et je me suis achetée, attends, une robe et un un t-shirt.

Ok, d'accord. Le magasin s'appelle comment ?

Chez heu Mazzini, Via Mazzini.

Ok.

C'est un petit, une petite boutique de mode, c'est surtout les vêtements heu Gerry Weber.

Ah oui oui.

Enfin ce sont des vêtements de mon âge quoi.

Ok, d'accord. Alors heu, quand tu as été dans cette boutique-là, t'avais prévu d'acheter ce que tu as acheté ou pas du tout ?

Non, pas du tout.

Et qu'est-ce qui t'a poussé à ?

Ben j'avais envie d'une robe et j'ai trouvé une robe qui me plaisait qui me qui m'allait donc heu bon, j'ai j'ai acheté.

D'accord, donc, est-ce que tu peux me dire, donc, dans ce magasin-là, qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait ?

Ben, ce qui me plait c'est que bon, la dame à mon âge et donc elle me conseille bien.

Oui …

Et je trouve des vêtements qui qui conviennent qui correspondent à mes goûts quoi.

D'accord, autre chose par rapport au magasin en lui-même qui te plairait ?

Pfff, je je trouve, il y a des sacs aussi, j'adore les sacs, j'aime bien les sacs, j'aime bien les chaussures donc il y a un peu de tout.

D'accord, pour ce qui te déplairait dans le magasin ?

Ce qui me déplairait ? Ben pfff c'est plutôt toujours, c'est toujours un peu dans le dans le même genre, ça heu, comme dit Bernard, c'est c'est toujours les mêmes vêtements, c'est le même style quoi.

Ok, tu vois autre chose par rapport au magasin en lui-même qui te déplairait ?

Non non.

Alors, il y a un autre magasin où tu vas souvent ?

Ben avant, j'allais chez Lucia, à La Louvière, chez enfin je ne sais pas si tu connais.

Non.

C'est anciennement Madame Pierre, c'est une une belle boutique de mode mais maintenant heu bon c'est en liquidation, heu c'est terminé donc ça c'est pas, j'envisage d'aller à l'Inno où là tu trouves heu un peu toutes les marques et dans tous les styles.

Donc, si on prend l'Inno vu que tu vas parfois, de nouveau, est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait dans ce magasin ?

Ben tout, en pratique tout me plait parce que tu as aussi bien les les cosmétiques que bon heu le foot, je ne crois pas qu'il y ait m'enfin ça je ne crois pas que je vais voir. Mais tu as beaucoup de d'enseignes différentes quoi, tu n'as pas heu par exemple, l'année dernière, je me cherchais un manteau, et bien, heu j'ai pu choisir, tu as tout tout tous les genres heu ce n'est pas comme dans une boutique où c'est, tu es heu tu es limitée à quelques quelques marques toujours les mêmes.

D'accord, donc c'est la variété et donc le choix qu'il y a dans le magasin ?

Le choix et la variété, c'est ça. Ou aux Grands Prés éventuellement mais, aux Grands Prés, c'est plus plus jeune hein il y a moins de moins pour heu mon âge.

Ok. Alors heu, est-ce que tu vois autre chose par rapport au magasin en lui-même qui te plait ?

Heu on parle de l'Inno ?

Oui.

Oui, c'est, disons que c'est, il y a des, il y a des produits de luxe. Je, par exemple, je cherchais à un moment donné, un sac Brigitte Bardot ou un sac de marque et là, il y a la marque comme par ici, à La Louvière, bon on ne trouve plus tout ça, il n'y a plus de de marques quoi.

Ok, d'accord. Alors est-ce que tu vois autre chose que les produits en eux-mêmes qui te plaisent ?

Oui, l'ambiance, la musique heu le c'est, il y a un aspect cocooning qui fait et puis l'ascenseur heu c'est, c'est une ambiance quoi.

Et, fin, quelles sont les, qu'est-ce qui te fait dire que c'est une ambiance ?

Ah.

Qu'est-ce que tu entends par là ?

Ben pfff heu l'Inno, ça me rappelle le bon marché à à La Louvière, il y a heu bon quarante ans, certainement, oui, 40 ans facile, il y avait heu l'Inno heu Le bon marché à La Louvière qui avait un petit peu le même heu le même aspect, le même accueil et heu bon, j'y allais très souvent parce que je travaillais tout près et c'était, c'était un moment de détente et je retrouve un petit peu cette ambiance-là heu à l'Innovation.

Et donc, tu ne sais pas me dire ce qui fait que tu retrouves cette ambiance ? Comment tu me décrirais l'ambiance, en fait, qu'il y a à l'Inno ?

Pfff, tu te sens en sécurité, l'hiver, il fait chaud heu ce n'est pas comme quand tu vas faire les magasins en ville où tu es exposée aux intempéries heu à l'insécurité. Je me sens plus en sécurité dans ce genre de magasin-là quoique, il faut quand même toujours être à à regarder à son sac heu il faut toujours quand même penser à enlever le plus d'argent possible, le plus de de son porte - monnaie pour pas …

Donc c'est plus …

Le côté sécurité.

Tu te sens en sécurité ?

En sécurité, oui.

Heu, est-ce que tu vois quelque chose qui te déplairait à l'Inno ?

Qui me déplairait ? Heu ce qui me déplait, c'est d'être heu harcelée par exemple, hors ça tu n'as pas dans les grands magasins, dans ce genre de magasin-là non. On ne te pousse pas à la consommation, je n'ai pas ce sentiment-là du moins même si une vendeuse vient parfois vers toi heu on ne t'oblige pas à acheter.

Ok, d'accord. Alors, donc, là c'était plus dans le vestimentaire, si maintenant, donc, on va dans plus l'alimentaire, donc, c'est chez Carrefour que tu te rends pour faire tes courses ?

Oui.

Alors, est-ce que tu peux m'expliquer un peu comment ça se passe quand tu vas faire tes courses chez Carrefour ?

Ben j'aime bien en général parce que j'ai mes repères malheureusement 1 fois ou 2 par an, ils changent les repères et ça me perturbe m'enfin bon, et je fais toujours heu j'ai toujours le même trajet, je commence toujours par les mêmes produits et je termine par les les mêmes produits, je je regarde d'abord un peu les vêtements, bien que, bon j'achète généralement pas mais je je regarde un peu la déco maison, ce qu'il y a de nouveau et il y a quelques fleurs aussi, j'aime bien les fleurs heu je je regarde les fleurs heu pfff les nouveautés mais, en général, j'achète toujours pratiquement les mêmes choses.

Et donc, tu as une liste ?

Non.

Tu, t'as pas de liste ?

Non, je n'ai pas de liste, j'improvise.

Ok, donc et comment est-ce que tu choisis alors tes produits ?

Ben, en fonction de ce que, de ma consommation bien sûr parce que ce que nous nous consommons ben j'ai, je sais bien qu'il me faut de la nourriture pour mes animaux heu on est des grands consommateurs de jus de fruits et heu de pff qu'est-ce que je dirais encore bien heu …

Et comment est-ce que tu choisis de prendre ce jus de fruit - là ?

Ben j'essaye quand même toujours que ce soit des choses naturelles, je regarde aux calories, je regarde quand même à ne pas à ne pas consommer trop de choses grasses. Heu pff qu'est-ce que je pff je regarde tu sais j'achète des pâtes fraiches, par exemple, j'achète des produits light de la crème fraiche light, des yaourts heu toutes sortes de choses comme ça.

Et donc, tu regardes toujours plus, donc, ton critère c'est plus les produits qui seraient plus light et …

Light et la fraicheur.

Ok, d'accord. Heu donc, tu as quand même en tête avant de partir ben ce que tu dois acheter plus ou moins ou… ?

Oui, je sais ce qui ce qui me faut impérativement et puis le reste, bon ben je me dis tiens ben je fais une petite provision, j'ai ça en cas de, j'achète mes surgelés aussi heu j'ai j'ai un, par exemple, si si quelqu'un vient à l'improviste, j'ai des biscuits, j'ai j'ai des gâteaux surgelés, heu si c'est pour un apéro, j'ai j'ai des snacks heu j'ai toutes sortes.

Et donc, t'as t'as ce dont tu as besoin en tête mais parfois tu débordes un peu et tu achètes autre chose que ce que tu avais en tête ?

Oui, ah oui.

Et qu'est-ce qui te décide, à ce moment-là, à acheter autre chose ?

Beh pfff, la pub malgré tout, malgré tout ça influence quand même inconsciemment, ça influence mon choix.

La pub heu tu veux dire heu, par exemple, s'ils font une promotion ou ?

Non, non plutôt ce que tu vois à la télé, ce qui est attrayant heu j'essaye des nouveautés heu comme ça.

Qu'est-ce que tu veux dire par ce qui est attrayant ?

Ah. Qu'est-ce qui est, mon coup de foudre par exemple d'un pfff je ne pourrais pas te décrire, je ne vois pas, j'ai pas eu un coup de foudre ici dernièrement.

Mais qu'est-ce qui fait que tu vas avoir un coup de foudre ?

Bonne question parce que finalement je n'en ai pas tellement de coups de foudre, je crois que j'achète toujours les mêmes choses. Qu'est-ce que je pourrais dire ? Si, peut-être pour des produits d'hygiènes que je regarde j'aurais peut-être, je me laisserais peut-être influencer par la pub, tu sais des des des désodorisants d'ambiance ou par exemple, pour te dire, Air Wick qui fonctionnent tout seuls, des trucs comme ça, s'il y a des nouveautés, ça ça, heu j'aime bien les bougies aussi, les serviettes heu. Non, je ne vois pas, je ne vois pas vraiment comment je fonctionne dans ce domaine-là.

Ok, d'accord. Est-ce qu'il y a un autre magasin dans lequel tu vas faire ce genre de courses ?

Non, moi non.

Non ? Tu ne vas que chez Carrefour ?

Ben je vais parfois chez Champion mais c'est très rare parce que c'est un peu le même groupe que Carrefour mais c'est plus petit mais c'est en dépannage et là tu peux avoir de la viande et de la charcuterie mais c'est le genre de produits, bon, j'évite, je vais encore chez beaucoup d'artisans, je vais chez le boucher, je vais chez mon légumier, je vais chez des des particuliers comme ça quoi.

D'accord. Heu, si on prend Carrefour heu est-ce que tu peux me dire ce qui te plait et ce qui te déplait dans ce magasin ?

Ce qui me plait, c'est que bon, je me suis habituée à aller heu j'ai je te dit j'ai des repères. Ce qui me plait moins, c'est bon, ce sont, c'est les c'est certains clients qui sont dérangeants parce que tu as, il fait, ils sont sales, ils enlèvent des des choses des des rayons du rayon frais, tu les retrouves dans d'autres rayons qui ne sont pas réfrigérés heu des gens qui n'ont qui n'ont pas de respect et puis maintenant, avant quand on allait dans un magasin, on était pas en train de réachalander quand tu étais là. Maintenant, il y a toujours du brol partout heu les allées sont encombrées, tu dois souvent te te démarquer, ça oui mais, et parfois les files d'attente mais bon dans l'ensemble, je n'ai pas trop de critiques parce que, parce que j'y retourne toujours.

Donc, ce qui te plait moins, c'est le fait que parfois c'est pas bien ordonné, etc. voilà …

C'est désordonné, oui voilà.

Heu est-ce que tu vois des éléments qui te plaisent par rapport au magasin en lui-même ?

Ben, qui me plaisent pfff oui ben tu as une carte de fidélité et heu bon, ça ça te permet d'accumuler des points, bon, et puis tu tu reçois des chèques cadeaux et bon, c'est c'est pas négligeable.

Ok, d'accord. Heu donc, si tu dois me décrire Carrefour à l'aide de quelques caractéristiques, qu'est-ce qui te vient en tête ?

Caractéristiques … pfff tu as un peu les les mêmes têtes, tu connais plus ou moins le personnel enfin les caissières enfin de moins en moins m'enfin, le personnel. Tu sais plus ou moins à qui t'adresser si tu as une demande particulière heu et puis heu bon, ils ont toutes les marques connues que tu ne trouves pas chez Aldi ou dans, chez Lidl ou dans les commerces comme ça quoi.

Ok. Alors, parmi les caractéristiques que tu m'as dites, c'est laquelle qui influence ton choix de magasin ?

Heu je crois dans celles que je t'ai dites, il y a aussi l'éclairage.

Tu m'en dis qu'une si tu veux.

L'éclairage, l'éclairage que j'aime bien, par exemple, ce que je déteste Colruyt parce que j'ai l'impression que tu es dans une cage en béton, tu me diras, chez Carrefour aussi, il n'y a pas beaucoup plus de fenêtres mais il y a, c'est plus aéré, je ne sais pas, je me sens beaucoup plus, c'est plus une détente, chez Colruyt si tu y vas, c'est que tu as envie d'acheter en gros, tu n'as, je ne me plais pas, ce n'est pas un magasin qui me tente quoi.

Ok. Donc ce qui influence ton choix de magasin, c'est …

La clarté et voilà.

Ok, d'accord. Si on revient, donc, à l'achat plus vestimentaire, est-ce que c'est aussi ça qui influence ton choix de magasin ?

Non.

Non ?

Non, ça, ce sont les marques.

Les marques ?

Les marques.

Donc, c'est selon les marques que tu vas choisir les magasins où tu vas aller ?

Oui.

D'accord. Alors heu, est-ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement ?

Non, non en vieillissant non j'ai mes habitudes et c'est toujours comme ça.

Donc est-ce que ça t'arrive de faire du shopping sur internet ?

Non.

Tu n'achètes jamais rien sur internet ?

Non.

Donc tu n'as jamais rien acheté sur internet ?

Non, non moi non. Bernard peut être un peu mais moi, non.

Ok. Est-ce que, par contre, ça t'arrive d'aller sur des sites pour regarder heu les vêtements, des produits ?

Non.

Jamais ?

Non.

Heu pourquoi ?

Parce que je suis juste, parce que je ne vais pas, à mon âge, on a pris certaines habitudes et on ne déroge pas, c'est c'est enfin, il y a des gens qui sont curieux mais moi je suis très conservatrice dans ce domaine-là.

Donc, c'est juste pour ça que tu ne veux pas acheter ce produit sur internet ?

Oui, oui ce que je n'aime pas c'est que s'il faut échanger, ça j'ai horreur de ça, il y avait déjà le système, tu sais, 3 Suisses avec les commandes, je je n'aime pas parce que quand il faut échanger, ça ça ne me plait pas. Je n'aime pas.

Donc, c'est juste pour ça que tu n'achètes pas ?

Pour ça, oui voilà.

Ok, d'accord.

Et puis, j'aime bien aussi d'avoir comme je ne travaille plus, j'aime bien d'avoir un contact extérieur et parler avec le le la dame qui qui a le magasin quoi.

Oui, d'accord. Donc, c'est ça aussi, c'est le manque de contact heu …

De contact oui.

Heu, est-ce que tu verrais quand même un avantage à l'achat en ligne ou pas du tout ?

Bah oui, parce que si si par exemple, tu es bloqué, si tu as un problème de santé heu à ce moment-là c'est facile, tu peux oui ça oui tout à fait.

Mais tu ne le fais parce que les inconvénients pour toi sont trop importants ?

Oui, pour le moment tant que je sais sortir, je ne vois pas l'intérêt de d'acheter par internet.

D'accord. Alors, heu on a parlé de l'expérience de shopping en magasin et donc vite fait sur internet. Est-ce que tu peux me dire, donc quand tu vas faire les magasins, qu'est-ce que tu regardes ?

Ben je pars déjà avec une idée en sachant plus ou moins de ce qu'il me faut et en fonction de ça, ben je regarde heu bon les magasins qui m'intéressent et alors bon, il y a des magasins où je vais heu qui qui qui m'attirent heu j'adore Veritas, par exemple.

Oui.

Parce que, bon, j'adore les foulards, il y a des sacs, il y a des ouvrages de main, heu c'est un magasin agréable et puis depuis qu'ils ont changé un peu leur look du moins celui de, à Couillet, c'est un magasin qui m'attire.

Et quand tu dis que c'est un magasin qui est assez agréable, pourquoi ? Qu'est-ce qui te fait dire ça ?

Ben parce que j'y trouve des choses que j'aime bien, je suis attirée par les bas, j'aime bien, j'aime bien les bas, j'aime bien les foulards et que là, bon, il y a un peu tout quoi.

Ok, d'accord. Et donc, il a été relooké aussi c'est ça ?

Oui.

Et donc, il est …

Il est beaucoup plus grand, plus plus spacieux, je ne sais pas s'il y a, il doit y avoir plus de de choix mais c'est un magasin agréable.

Ok parce que c'est spacieux, alors ?

Oui, c'est spacieux et tu vois bien ce qu'ils te proposent heu tu vois quand tu rentres hé bien tu as une idée des couleurs à la mode etc.

Ok, d'accord. Donc, quand tu rentres dans fin quand tu fais shopping, tu regardes quoi ? Donc tu regardes les produits …

Oui.

Est-ce qu'il y a autre chose que tu regardes que les produits ?

Bah pfff, heu ce qui peut m'influence aussi c'est le le sourire de la vendeuse, disons.

Donc, tu regardes …

Heu oui, parce qu'il y a des gens qui ne te donnent pas envie d'aller vers eux donc si même, si tu as envie de demander un renseignement, tu ne le demanderas pas, alors qu'il y a des gens qui sont très ouverts. Ça m'arrive chez Paris XL heu, je veux heu si je vais à La Louvière, je vais, j'ai, il y en a un à Cora et un à La Louvière, heu si je peux aller à La Louvière, j'irai plutôt à La Louvière parce que je sais que je suppose que la responsable est plus plus ouverte, elle te conseille bien heu, par exemple, il y a il y a pas longtemps, je suis allée, elle m'a demandé si j'avais un peu de temps et j'en avais et elle m'a proposé de me maquiller et de me donner des conseils, j'ai trouvé ça fort sympa et donc heu, ça me fidéliserait, disons.

Ok, donc, donc tu regardes les produits et et les vendeuses heu si elles ont l'air gentilles heu ouvertes, etc.

Oui.

Alors, est-ce que l'aspect visuel du produit, c'est important pour toi ?

Oui, malheureusement.

Pourquoi ?

Ben parce que parfois tu es attirée par par un emballage alors que bon, la qualité n'y est pas.

Ok, d'accord. Maintenant, par rapport à l'aspect visuel du magasin alors, est-ce que ça, c'est important pour ton expérience de shopping ?

Oui.

Tu peux m'expliquer un peu pourquoi ?

Parce que j'aime bien les choses en général et … à que mon âge, disons, peut-être qu'avant ça aurait peut-être été différent mais je ne calcule plus donc par conséquent j'aime bien, je privilégie la la beauté heu, il y a des valeurs que bon que j'apprécie plus maintenant qu'à 20 ans, bon d'abord, j'étais moins disponible, donc je faisais mes courses beaucoup plus rapidement, j'étais limitée en argent que maintenant, bon, je le suis beaucoup moins donc heu ça ça modifie un petit peu ma manière de faire mes courses et d'envisager mes achats quoi.

Et donc, pourquoi est-ce que c'est important pour toi que il y ait un bel aspect du magasin ?

Parce que j'aime bien les belles choses, parce que j'aime bien ce qui est beau, parce que j'aime bien les fleurs, que j'aime bien ce qui sent bon, ça ça a toujours été, parce que j'aime bien les ambiances, ben j'aime bien, par exemple, d'aller voir les magasins de Noel comme la Grange de Mélanie ou heu tout ça, c'est un peu lié quoi, j'aime ce genre de choses-là.

Ok, d'accord. Heu, qu'est-ce que tu sens maintenant quand tu fais du shopping ?

Ce que je sens ?

Avec le nez.

Oui oui. Ben c'est en rue, ben je sens les odeurs de cuisine puisque c'est indéniable que maintenant, ça sent le Kebab, ça sent un peu de tout, d'ailleurs j'apprécie les odeurs de de de friteries, par exemple, parce que j'aime bien les frites mais heu si je passe devant l'étal de d'une parfumerie heu j'aime bien les effluves et ça ça me plait. Oui, je sens, j'aime bien, j'apprécie.

Et quand tu rentres dans des magasins de vêtements par exemple ? Là tu sens aussi ?

Ah oui mais ça, il faut que, j'aime pas que ça sente mauvais par exemple il y a des des magasins heu bon fin pour ne pas citer de de marques heu, je me je me rappelle quand j'allais au Marin, je ne sais pas si tu te rappelles du Marin, c'était un super beau magasin de tissus à Binche et heu il y avait de tout et comme à ce moment-là on faisait mes vêtements, ben je trouvais vraiment tout ce qu'il me fallait et quand tu rentrais là, ça puait la cuisine, c'est, d'ailleurs tu sortais avec des odeurs de cuisine, c'était vraiment …

Ok, d'accord, donc donc tu sens les odeurs dans les magasins ?

Oui.

Est-ce que l'odeur du produit en lui-même, c'est important pour toi ?

Oui.

Pourquoi ?

Je ne pourrais pas te dire mais l'odeur influence, c'est comme pour la nourriture, ça influence mon jugement, si j'ai envie de manger ou pas donc heu oui l'odeur ça me, je ne sais pas te dire pourquoi mais ça m'influence.

Et l'odeur maintenant qui est diffusée dans le magasin, c'est important pour ton expérience de shopping ?

Peut-être bien, oui, inconsciemment, peut-être bien.

Pourquoi ?

Ça ne devrait pas mais inconsciemment si si tu as, si l'odeur, quand tu rentres dans une maison si l'odeur est agréable, heu je ne sais pas, tu te sens mieux, tu resteras plus longtemps et par conséquent tu seras peut-être plus tenté de changer de d'acheter.

Ok, d'accord. Donc si, par exemple, fin c'est important qu'il y ait une bonne odeur dans le magasin ou c'est juste important qu'il n'y ait pas de mauvaises odeurs ?

Ben pas de mauvaises odeurs, c'est très bien et s'il y a de bonnes odeurs en plus, c'est un plus.

Donc, c'est c'est important d'avoir une bonne odeur pour ton expérience de shopping. Alors heu, qu'est-ce que tu écoutes maintenant quand tu fais du shopping ?

Pfff rien.

Rien ? Rien du tout ? Par exemple heu les musiques qui seraient diffusées dans les magasins ?

Ah oui, ça peut me plaire mais je trouve que la musique maintenant me plait beaucoup moins qu'avant, ce que j'aime bien et je ne sais pas s'il y a encore ça à l'Inno maintenant c'est quand quand on allait au Bon Marché, il y avait une odeur, une heu une musique d'ambiance un peu genre Glenn Miller, je ne sais pas si tu vois ce que c'est mais c'était une musique très agréable même si tu n'étais pas fan de Glenn Niller, c'était une musique passe partout, une musique douce qui n'était pas, tu sais c'était pas comme une chanson que lancinante que quand tu sors, tu l'as en tête toute la journée quoi, c'était une musique reposante, un peu comme tu as chez chez l'esthéticienne ou un peu ce genre-là quoi.

Ok, d'accord. Et donc, les musiques qu'il y a dans les magasins, ça tu les entends quand même ?

Oui.

Et donc c'est important pour ton expérience de shopping, les musiques ou pas ?

Non ben ça contribue à mon bien-être donc si quand tu es bien, tu achètes fin tu tu resteras plus longtemps et tu prendras ton temps et peut être que ça te ça t'amènera à acheter plus.

Ben donc, c'est important la musique qui va être diffusée pour l'expérience que tu vas vivre quand tu fais ton shopping ou pas ?

Oui, oui.

Oui ? Donc c'est bien d'avoir une musique qui soit agréable, il faut qu'elle soit à, selon tes goûts ou pas nécessairement ?

Non, pas spécialement selon mes goûts mais qu'elle ne soit pas agressive quoi.

Ok, si c'est agressif, là.

Non non, ça non alors là, c'est heu à la limite, je sortirai parce que ça.

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce que tu touches maintenant quand tu fais du shopping ?

Tout ce qui sent bon. Moi, tout est lié à l'odeur, tout ce qui sent bon, oui c'est tout.

Ben donc, tu touches tous les produits qui sentent bon alors ?

Oui, ce qui, oui.

D'accord. Alors, est-ce que, donc, cette dimension tactile, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Ben oui.

Oui ?

Oui, oui.

Pourquoi ?

Pourquoi, c'est une habitude mais je ne saurais pas te dire pourquoi.

Tu aimes bien toucher les produits ?

Les produits qui sentent bon mais les autres, non non, la nourriture heu non, c'est pas, mais heu par exemple, je vais aller chez le légumier, je ne vais pas toucher les les fruits pour heu.

Non.

Non, ça ce serait peut-être à à la vue mais si je vois du savon, si je vois des bougies, demande à Bernard, je ne peux pas m'empêcher de les toucher quoi, ça c'est.

Et pour les vêtements par exemple ?

Les vêtements, non non, j'essaye.

Les vêtements, tu as besoin de toucher aussi ?

Oui, j'essaye oui.

Et donc, les vêtements c'est pas, c'est toucher parce que tu essayes mais c'est pas toucher pour toucher.

Pour heu voir la qualité du tissu ou des choses comme ça, non c'est pas ça.

Ok.

C'est juste pour heu.

Donc la matière, c'est pas, c'est important ou pas ?

Oui quand même, oui, oui c'est important oui, quelque chose de rêche par exemple je ne vais pas acheter.

Ok mais tu n'es pas du genre à toucher tous les vêtements pour voir leur heu …

Non non.

Alors, maintenant, qu'est-ce que tu goûtes quand tu fais du shopping ?

Qu'est-ce que je goûte ?

Oui.

Rien.

Rien du tout ? Donc, ce n'est pas important la dimension gustative dans ton expérience de shopping ?

Non, pas du tout.

Partie 2 : Questions avec supports

Alors, maintenant, on va passer à la deuxième partie, donc je vais te montrer, ici la photo d'un shampoing. Donc, j'ai dissimulé la marque exprès pour ne pas influencer. Heu comment est-ce que tu me décrirais ce shampoing ?

Ben, disons, que j'aime bien parce que c'est rose et j'aime bien le rose.

Oui.

Mais pour moi, c'est une marque de de grand magasin et ce n'est pas forcément ce que j'achèterais pour moi.

Ok. Et donc, comment est-ce que tu me le décris ce shampoing ?

Banal.

C'est tout ?

Oui, il est il est pas mal mais bon c'est pas ce que j'achèterais.

Alors, il te fait penser à quoi ?

À quoi ? Ben il me fait penser à un shampoing de grande surface.

D'accord. Qu'est-ce que tu peux me dire sur sa couleur ?

Ben elle est attrayante, la couleur ça oui, ça c'est, le rose en général, les femmes aiment bien, enfin, je crois, heu sinon, il n'y a rien de, non.

D'accord. Alors, à ton avis, c'est quoi l'odeur de ce shampoing ?

Aux Pêches.

Pêche ?

Oui heu quelque chose là, non ?

Comment est-ce que tu me décrirais l'odeur de ce shampoing ?

Bah avec une une forte odeur de fruit.

D'accord. Qu'est-ce qui te fait dire ça ?

Peut-être la couleur.

La couleur ?

La forme, Je ne sais pas, oui.

Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur le goût du shampoing ?

Le goût ? Ben on ne le goûte pas.

Donc, tu sais rien me dire sur le goût ?

Non.

Sur la texture maintenant ?

Il a l'air assez liquide d'après la couleur.

Donc, liquide. Alors, à ton avis, quelle sensation tu vas avoir au toucher de ce shampoing ?

Un peu comme de l'eau.

Un peu comme de l'eau et donc, la sensation, tu me la décris comment ?

Ben c'est pas ce que j'attends d'un shampoing, j'attends d'un shampoing qu'il soit plus plus épais, plus plus consistant.

Ok, d'accord. Alors, on va faire la même chose avec la photo ici de ces pêches. Donc, de nouveau, comment est-ce que tu peux me les décrire ?

Appétissante, bien juteuse, appétissante heu j'en achèterais.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur leur couleur ?

Bah elles sont peut-être un peu trop belles donc peut-être traitées.

D'accord, qu'est-ce que tu peux me dire d'autre sur leur couleur ?

Beh elles te font saliver mais heu j'hésiterais quand même à les acheter parce que je, ça ça a l'air coloré, ça a l'air, il y a certainement des conservateurs etc.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur l'odeur de ces pêches ?

Ben normalement elles doivent sentir mais les pêches elles ne sentent pas tellement.

Et donc …

Il manque l'odeur des des pêches, enfin une pêche ça sent, une pêche, pour moi, ça ne sent pas. C'est peut-être une idée préconçue mais …

Donc tu ne sais pas me décrire leur odeur ?

Non.

Non ? Alors, à ton avis, c'est quoi le goût de ces pêches ?

Elles doivent être dures et sans trop de saveur.

Et donc, le goût, tu me le décris comment ?

Pfff, pas tellement goûteux.

Et la texture ?

Dure.

Dure ? Et donc, au toucher, tu vas avoir quelle sensation ?

Pas le toucher agréable, qu'on peut avoir avec des pêches

Donc, tu me décris comment la sensation ?

C'est c'est comme si tu touchais un un un bout de plastique ou quelque chose comme ça, ça n'a pas de, non, ça n'a pas d'attrait particulier.

Alors, de nouveau, comment est-ce que tu me décrirais ce pull ?

Ça, j'aime bien, j'achèterais ce pull

Comment tu le décris ?

Parce qu'il est doux heu il est doux, c'est vraiment les matières que j'aime bien, c'est ça, c'est la matière que tu veux que je décrive ou le modèle ?

Non, la photo, le pull …

C'est un modèle de pull qui me plait bien, c'est le genre de pull que j'achète.

Alors, il est, qu'est-ce qu'il évoque pour toi ? A quoi est ce qu'il te fait penser ?

Confort surtout, classique.

Oui …

Voilà, la couleur, je ne dis pas que je flasherais sur la couleur m'enfin bon, ça me conviendrait.

Ben justement qu'est-ce que tu peux me dire sur la couleur ?

Ben ce n'est pas une couleur que j'affectionne particulièrement donc heu pff c'est peut-être un peu foncé pour moi.

Et sur la texture du pull maintenant ?

Ah la texture, je j'adhère tout à fait mais il y a qu'une chose c'est, bon, c'est peut-être un peu réticent à la manière de la lessiver mais heu c'est côté pratique mais disons que sinon heu j'aime bien.

Et donc, à ton avis, tu vas avoir quelle sensation au toucher de ce pull ?

Bah ça c'est c'est chaleureux quoi, c'est très doux.

Très doux ?

C’est oui.

Voilà, on arrive à la fin de notre entretien. Merci pour ta collaboration.

RÉPONDANT 15

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Homme, Quentin Tasseroul, 0471/ 65 86 70, 25-35 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Qu'est-ce que ça évoque pour toi le mot shopping ?

Heu le mot shopping heu c'est pas ce que je préfère.

Oui…

Je fais très rarement du shopping.

Pourquoi ?

Parce que je n'aime pas trop ça. C'est pour moi c'est perdre du temps, faire les magasins, chercher heu, je préfère envoyer quelqu'un à ma place qui me ramène des vêtements et je suis tranquille.

Oui. Donc pour toi, c'est pas du tout du plaisir ?

Non.

Donc ça a une connotation négative le mot shopping ?

Ben j'aime pas ça, j'aime pas faire ça. Quand je fais du shopping, c'est pour faire plaisir. Moi j'irais pas tout seul me dire heu « je vais faire du shopping, je vais acheter des vêtements heu et ça va être génial ».

Donc pour toi c'est une perte de temps ?

Oui.

Ok, d'accord. Alors, tu fais quand même parfois du shopping donc pour faire plaisir …

Voilà, ouais.

Est-ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping ?

Alors … Dernière séance de shopping … C'était … Je pense que c'était dans un magasin de sport.

Oui … Quel magasin ?

C'est le seul shopping que je fais. C'est le Nike Factory à Lilles je pense.

Ok, d'accord.

C'est la dernière fois qu'on a été faire des du shopping. C'est un magasin de vêtements de sport Nike où ils vendent les vêtements beaucoup moins chers. Et vu que je fais beaucoup de sport, que mon métier c'est de faire du sport, je vais tout acheter là-bas et heu ...

Et quand c'est ça, pour aller acheter tes articles de sport, le shopping a une connotation plus positive pour toi ?

Oui, ça ouais.

Ça t'aimes bien ?

Ça j'adore.

Et donc, aller dans un magasin et rester un petit bout de temps dans un magasin de sport comme ça , ça te plait bien ?

Oui.

Et pourquoi ? Là c'est pas une perte de temps ?

Non, là ça j'aime bien ça.

Et pourquoi ? Comment ça se fait ?

Je sais pas.

Tu sais pas m'expliquer ?

Ben après c'est parce que c'est mes vêtements de sport c'est mes vêtements que je vais mettre tous les jours, que je vais mettre tout le temps. Je sais que les vêtements que je mets pour m'habiller aussi mais ça, ça m'ennuie. Tandis que dans mes vêtements de sport, ça j'aime bien. Je saurais pas t'expliquer exactement pourquoi.

Ok …

Mais ça m'ennuie pas d'aller au Nike ou dans n'importe quel magasin de sport pour m'acheter des vêtements de sport ou des chaussures de sport parce que je sais que ces trucs-là, ça va ça va m'être utile et heu si j'achète des bons vêtements de sport, je vais me sentir mieux que dans mes vêtements de tous les jours, ça va rien changer.

Ok, d'accord. Donc, quand tu as été là-bas la dernière fois, qu'est-ce que tu as acheté ?

Heu … J'ai acheté heu … J'ai acheté une paire de baskets, j'ai acheté un training, 5-6 t-shirts, une paire de chaussettes, des paires de chaussettes et un sac de sport je crois. Vu que je fais …

Oui, voilà. Ma question c'était : tu vas souvent dans ce magasin ou pas ?

Non, voilà. Non, vu que je fais pas souvent de shopping, quand j'y vais j'achète beaucoup.

Et donc, c'est quoi la fréquence plus ou moins ?

Que je vais à ce magasin-là ?

Oui ?

Juste à celui-là … Pfff 3-4 fois par an peut-être, et encore ?

Ok. Et ton tu achètes en grande quantité ?

Voilà oui.

Donc il y a quand même toujours la même idée de pas perdre trop de temps et acheter en grande quantité pour ne pas y aller trop souvent ?

Exact. Quand j'y vais, j'y reste 1h – 1h30 mais c'est 3-4 fois par an quoi.

Ok, d'accord. Alors donc, quand tu as été dans le magasin, est-ce que tu avais prévu d'acheter tout ça ? Donc heu …

Non.

Donc tu savais pas avant d'y aller ce que tu allais acheter exactement ?

Je savais plus ou moins ce qui me fallait, je savais que j'avais plus trop de t-shirts, je savais qu'il me fallait, qu'il me fallait de nouveaux t-shirts.

Oui …

Donc ça je savais qu'il fallait que j'en achète. Maintenant, voilà, c'était pas une nécessité heu, les chaussettes j'avais pas prévu, le sac j'avais pas prévu et le training ben ça j'en ai quelques-uns dont heu …

Et qu'est-ce qui t'a poussé à acheter ces choses qui n'étaient pas prévues ?

Ben je les aimais bien et elles étaient pas chères.

Ok … Donc c'est le style et le prix, c'est ça qui t'a poussé ?

Ouais voilà. Ce magasin-là j'y vais quasi uniquement pour le prix. Parce qu'il vend tous les articles Nike à 50% uniquement.

Ok d'accord donc oui, c'est avantageux. Alors, est-ce que tu peux m'expliquer donc ce qui te déplait et ce qui te plait dans ce magasin-là ? Donc on va commencer par ce qui te plait.

Ce qui me plait donc heu je te l'ai dit c'est que c'est des vêtements de sports et que je mets ça tout le temps.

Oui, ça oui.

C'est le prix. C'est … un grand magasin aéré heu, il y a pas tout le monde n'est pas collé l'un sur l'autre, il y a pas grand monde, il y a des grandes cabines …

Donc la disposition du magasin ?

Voilà.

Elle te plait bien ?

Voilà ouais. Il y a des grandes cabines d'essayage, tu dois pas faire la file pour aller essayer, heu …

Donc tu m'as dit il me semble que la présentation du magasin te plaisait bien. Par-là, tu entends quoi par présentation du magasin ?

J'entends que le magasin il est grand donc il y a plein de choix.

Oui …

Et tout n'est pas l'un sur l'autre.

Ok donc c'est bien aéré etc. ?

Voilà.

Donc ça, ça te plait bien ? Ok. Pour ce qui te déplait maintenant dans ce magasin-là ?

Ce qui me déplait de ce magasin-là c'est le … le choix. Il y a pas, il y a pas toujours de tout.

Oui …

Il y a … Parfois il y a 50 t-shirts, parfois il y a pas de pulls. Tu y vas, tu veux acheter un pull, il y a pas de pull. Ou je voulais une paire de chaussures, il y a pas cette paire de chaussures-là.

Ok, d'accord.

Parce que, voilà, c'est un magasin moins cher donc il y a pas de tout.

Ok, d'accord. Est-ce que tu vois autre chose, par rapport au magasin en lui-même, qui te déplairait ?

Ce qui me déplait dans le magasin ?

Par rapport à d'autres magasins où tu as déjà été ? De sport par exemple ? Par rapport au magasin en lui-même que tu te dis que là c'est quand même moins bien que dans les autres ?

A part le choix, non.

Non, tu ne vois rien d'autre?

Non.

Ok. Donc ça c'était plus vestimentaire, article de sport etc.

Oui …

Si on passe à l'alimentaire maintenant.

A l'alimentaire oui bien sûr.

Quand tu achètes de l'alimentaire, où est-ce que tu vas la plupart du temps ?

Heu … Je fais pas les courses.

Tu fais pas les courses … T'as déjà quand même été ?

Ouais, j'ai déjà été faire les courses.

Et c'était où ?

Quand je vais faire les courses c'est au petit Carrefour qu'il y a près de chez moi.

Ok …

Pour acheter un truc heu, me dépanner de temps en temps mais sinon heu je fais pas les courses.

Ok donc quand tu vas, par exemple, faire les courses au Carrefour, t'as une liste de ce que tu dois acheter ou pas ?

Heu … Quand j'ai beaucoup à acheter oui. Quand j'ai 3 fois rien à acheter, j'ai pas de liste. Quand j'ai beaucoup à acheter, je fais une liste.

Est-ce que tu n'achètes que ce qu'il y a sur ta liste ?

Non.

Non ?

J'achète souvent des trucs en plus.

Et pourquoi ?

Parce que ça a l'air bon, parce que beh je fais la liste des courses de ce que j'ai besoin pour heu pour manger, pour le repas, pour faire à manger mais quand je passe que je vois heu des trucs

pour l'apéro ben je prends plus des trucs pour l'apéro que j'avais pas prévu de faire l'apéro heu … Un truc pour boire que j'avais pas prévu heu …

Donc, ce qui te décide à acheter autre chose que ce qu'il y a sur ta liste c'est selon tes envies, tu vois en rayon et tu te dis « Ah oui, j'achèterais bien ça » ?

Oui. De temps en temps quand il y a une dégustation aussi …

Donc tu goûtes et après …

Je goûte et souvent, c'est bon ce qu'ils nous font goûûter donc heu souvent je prends aussi.

Ok, d'accord. Alors, comment est-ce que tu choisis tes produits ?

Ca dépend quel type de produits.

Oui … Donc tu peux différencier.

Genre tout ce qui est viande, tout ce qui est viande, tout ce qui est les œufs, tout ce qui est les noix, les bazars, les fruits, j'aime bien qu'ils soient un maximum heu … Je sais pas si je peux dire bio mais fin de de bonne qualité, fin qu'ils viennent pas de de Chine, ou fin j'essaie de regarder à ça. J'essaie de regarder la teneur en matière grasse, le les glucides, j'essaie de regarder un petit peu à tout ça. Si c'est des œufs, je regarde le numéro 0-1-2-3-4, je sais pas si tu connais, pour que ce soit des œufs voilà heu …

Donc t'essaies de regarder un peu par rapport aux produits qui seraient meilleurs pour la santé ?

Oui.

Ok. C'est comme ça que tu choisis tes produits. Tu dis que ça dépend des catégories donc pour les catégories que tu m'as citées, c'est comme ça que tu choisis ?

Oui.

Pour d'autres catégories, tu choisis éventuellement différemment ou pas du tout ?

Ben après, c'est comme je te disais, heu prendre l'apéro je sais pas que c'est pas spécialement bon pour la santé mais je le prends quand même tandis que si je dois acheter un morceau de viande heu …

Dans ce cas-là, par exemple si tu dois choisir des chips, comment tu choisis tes produits ?

Les chips ? C'est par habitude.

Par habitude ? Donc en fonction par exemple de la marque que tu prends d'habitude ?

Voilà. Les chips, je regarde pas. Je regarde pas ce qu'il y a derrière parce que je sais que c'est pas bon ce qui a donc je regarde pas et je sais que tu prends, je prends des Lays ou je prends, j'aime bien les cônes là, les les les Pringels. Ça, c'est uniquement par habitude.

Ok, c'est par habitude. En fonction de ce que tu as déjà essayé et de ce que tu sais que tu aimes ?

Voilà voilà. De ce qu'on prend partout, de tchik, de tchak heu …

Ok, d'accord. Alors, est-ce que ça t'arrive parfois d'aller dans un autre magasin qu'au Carrefour pour acheter de l'alimentaire ?

Heu … Rarement mais oui.

Parfois lequel ?

Heu le Colruyt.

Parfois au Colruyt ?

Parfois au Colruyt. Quand on doit acheter en plus grosse quantité.

Ok, d'accord. Donc on va faire pour les deux magasins séparément. Donc si on prend d'abord le Carrefour, qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait dans ce magasin ?

Le Carrefour, il est près de chez moi.

Donc ça c'est ce qui te plait, la proximité, ok.

Voilà. Je suis à 30 secondes donc ça c'est cool. Je sais plus ou moins où tout se situe.

Oui …

Le magasin il est clair, il est grand, il y a pas trop de files aux caisses.

Il est clair, tu parles de l'éclairage ?

L'éclairage, ouais. C'est bien lumineux, on voit bien les produits heu, ils sont plus faciles à prendre que chez Colruyt par exemple où ils sont dans des caisses heu. Donc ça c'est heu c'est l'avantage pour moi de Carrefour.

Oui …

Heu …

Tu vois autre chose qui te plait chez Carrefour ? Tu peux prendre le temps de réfléchir hein.

Est-ce que je vois autre chose qui me plait chez Carrefour ?

Si tu vois rien, c'est pas grave hein.

Non, je ne vois rien d'autre.

Non ? Ce qui te déplait maintenant ? Est-ce que tu vois quelque chose par rapport au magasin Carrefour qui te déplait un peu ? Ça peut être n'importe quoi hein : les produits, les vendeuses, le parking, la lumière … N'importe quoi, vraiment.

Le parking non, les vendeuses heu j'en connais même certaines donc heu voilà c'est c'est sympa. Heu ce qui me déplait dans les grands magasins c'est heu … C'est trop industriel quoi, fin je sais pas. Et puis, ils essaient de vendre des produits bio donc ils vendent ils vendent des fruits bios, ça ça m'énerve … Ils vendent des fruits bio et ils les emballent dans du plastique.

Ok …

Donc ils vendent une courgette, cette courgette-là elle est emballée dans du plastique. Donc ils mettent ça produit bio mais c'est emballé dans du plastique donc ça crée du plastique en plus donc heu c'est n'importe quoi.

Ok donc ça …

Ça c'est un genre de truc qui m'énerve. A part ça heu …

Mais ça, c'est pas propre à Carrefour ?

Non, c'est tous les magasins qui font ça.

Propre à Carrefour, tu vois rien qui te déplairait ?

Propre à Carrefour heu franchement non.

Ok. Alors, donc tu dis que tu vas aussi parfois chez Colruyt, donc on va faire la même chose, qu'est-ce qui te plait chez Colruyt ?

Qu'est-ce qui me plait chez Colruyt c'est qu'on peut acheter en grande quantité pour pas cher.

Ok, d'accord.

Ils font souvent des promos, ils font souvent des trucs donc quand on doit acheter plus que pour nous deux, Justine et moi, ben franchement c'est chaud d'aller chez Colruyt quoi.

Ok d'accord. Donc c'est vraiment pour le prix et les grands conditionnements liés aux prix ?

Voilà.

Ok. Ce qui te déplait maintenant chez Colruyt ?

Heu chez Colruyt c'est des … c'est un hangar.

Oui … Ça t'aimes pas trop ?

Non. C'est un hangar, ça ressemble à rien, dans lequel ils ont mis des boites en carton, ils ont ouvert les boites en carton et on se sert dans les boites en carton quoi.

Donc le fait que le magasin soit pas beau ça, ça te déplait ?

Oui. Ca me déplait heu … Ca m'empêche pas d'y aller. Mais c'est clair qu'on a moins … plaisir entre guillemets à aller faire ses courses chez Colruyt que d'aller les faire dans un magasin Carrefour quoi.

Dû au fait que c'est moins beau ?

Dû au fait que c'est moins beau ouais.

Ok. D'accord. Est-ce que tu vois autre chose chez Colruyt qui te déplairait ?

L'attente souvent, quand on est en caisse.

Oui … Il faut attendre longtemps ?

On doit souvent attendre plus longtemps que dans les autres magasins. Le fait qu'ils changent de caddie, j'ai l'impression que ça prend plus de temps.

Oui, d'accord.

Maintenant heu, je te l'ai pas dit fin, il y a toujours de tout là-bas.

Donc ça c'est pour ce qui te plait ?

Ouais. Dans ce qui me plait, il y a toujours de tout là-bas.

Donc toutes catégories de produits confondues ?

Je vais revenir chez Carrefour, il y a pas toujours de tout.

Donc ça c'est … Oui c'est pas grave, on peut … Donc dans ce qui te déplait chez Carrefour du coup, là c'est le fait que t'as pas toujours toutes les catégories de produits que tu veux ?

Ouais ouais. Il y a pas toujours de tout vu que c'est un petit Carrefour dans lequel je vais donc il manque souvent plein de trucs.

Oui donc ça c'est un inconvénient.

Oui.

Par contre, chez Colruyt, là …

Là, il y a plus, il y a vachement le choix entre tout, on peut ils ont des conseillers comme ils appellent ça qu'on peut appeler, je le fais jamais mais bon, on peut les appeler.

Si jamais, oui, c'est ça. Ok. Tu vois d'autres choses à ajouter ou pas ?

Non.

Ok d'accord. Alors, tu vas plus souvent chez Carrefour que chez Colruyt ?

Oui.

Donc on va prendre Carrefour. Si tu dois me décrire Carrefour à l'aide de quelques caractéristiques, par exemple 3-4 caractéristiques, qu'est-ce qui te vient en tête ?

Industriel.

Oui … Qu'est-ce qui te vient en tête quand tu penses à Carrefour ?

Pfff … C'est …

Rien ?

Si. Pour moi c'est des courses mais je déteste faire les courses.

Ok. Donc c'est quelque chose de déplaisant ?

De l'ennui ouais.

Ok. Et par rapport au magasin en lui-même, quelles caractéristiques tu dirais par rapport au magasin Carrefour ?

Ouais ouais, je sais bien que c'est ça que tu veux.

Tu m'en as dit tantôt hein quand tu m'as dit ce qui te plaisait.

Ouais ouais.

Donc ?

Ben c'est lumineux, c'est grand, c'est …

Ok. D'accord.

Accueillant. Heu …

Qu'est-ce qui te fait dire que c'est accueillant ?

Ça. Le fait que ce soit grand, que ce soit lumineux, que ce soit … Rien que le logo Carrefour quoi. Le logo Carrefour il donne plus envie que le logo Colruyt quoi.

Pourquoi ?

Il il il est plus travaillé le logo. Le le Carrefour, le « C » de Carrefour il est travaillé, il y a 2 couleurs différentes, quand ils le mettent sur leurs enseignes, il est mis heu il ressort de la façade heu. C'est vachement plus travaillé Carrefour, ils ont … Quand tu vois les produits qu'ils créent, ils sont aussi plus heu plus heu recherchés j'ai l'impression.

Ok donc ben quand tu penses à Carrefour c'est plus heu de bons produits, accueillant, etc. ?

Oui.

Quel est, donc parmi les caractéristiques que tu m'as dites, s'il y en a une autre, tu me dis l'autre, quelle est celle qui influence ton choix de magasin ? T'as compris ma question ?

Ouais. Mais pour moi le choix de magasin, c'est uniquement la proximité.

Ok ben voilà c'est ça. Donc ce qui influence ton choix de magasin c'est la proximité ?

C'est uniquement ça, oui.

Ok d'accord, voilà. Si on revient à l'achat donc vestimentaire, donc toi c'était plus des vêtements de sport …

Oui …

Est-ce que c'est aussi la proximité qui influence ton choix de magasin ?

Non.

Non. C'est quoi qui va influencer ton choix de magasin alors ?

C'est le prix.

C'est selon le prix que tu choisis où tu vas, où tu vas aller acheter tes articles sportifs ?

Voilà. Parce que le magasin de … de sport où je vais, il est à Lilles donc c'est pas près du tout.

Oui …

Mais heu … Les articles de sport coutent tellement chers que ben je suis obligé d'aller loin. Donc ben je vais loin et heu sur le trajet je fais autre chose en même temps. J'ai de la famille à Lilles donc ben on va à Lilles en même temps.

Oui donc c'est pratique.

Donc heu donc heu je joue là-dessus pour aller voir la famille et en même temps, j'en profite pour aller à ce magasin-là. Uniquement pour le prix heu …

Donc c'est vraiment, pour ce qui est vestimentaire, c'est en fonction du prix. Donc même si on revient ici en fonction, même pas rien que les vêtements de sport, les vêtements en général, c'est en fonction du prix que tu choisis tes magasins ?

Voilà.

Ok, d'accord. Alors, est-ce que ça t'arrive de faire du shopping autrement ?

Ouais sur internet.

Oui. Oui ça t'arrive ?

Ouais tout le temps.

Ok. Tout le temps ?

Tout le temps sur internet heu pour n'importe quoi. Pour le … ça vraiment pour n'importe quoi. Pour le pour mon téléphone, j'achète tout sur internet.

Ok donc tu vas bien pouvoir m'expliquer tout ça après. Super … Alors, est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience sur un site d'e-commerce ?

Sur un site d'e-commerce …

Oui …

La dernière fois c'était pour mes Metcon.

Oui …

Donc c'est des chaussures de sport pour le crossfit, sport que je pratique actuellement.

Et tu as acheté ça sur quel site ?

…

Tu ne t'en souviens plus ?

Le site Nike.

Sur le site Nike, ok ben oui. Alors, comment ça s'est passé ? Est-ce que tu peux m'expliquer un peu comment ça s'est déroulé ?

Donc, le site Nike. Heu … j'ai cherché ces chaussures-là partout en magasin …

Oui …

Parce que c'est ces chaussures-là que je voulais. Je les ai jamais trouvées en magasin. Elles ne sont que sur internet pour le moment.

Oui …

Parce que le sport est pas encore assez connu donc elles ne sont que sur internet. J'ai voulu acheter ces chaussures-là, j'ai été au magasin Nike Factory …

Oui …

Ils les avaient pas. Avec le ticket de caisse, j'avais droit à 20% sur un article Nike sur le site …

D'accord.

Nikestore de mon choix. Donc j'ai pris le ticket, j'ai rentré le code et j'avais 20% sur heu la sur l'article que je voulais. Donc, j'ai été heu sur le site Nike, j'ai pris la paire de chaussures que je voulais, j'ai rentré le code, 20% et elles sont arrivées à la maison 2 jours plus tard.

Ok.

Si la taille ne me convenait pas, je pouvais les renvoyer donc c'était parfait.

Donc ça s'est bien passé ?

Très bien.

Qu'est-ce que tu as ressenti quand tu as fait cet achat-là ?

Qu'est-ce que j'ai ressenti ?

Oui …

Ben moi j'étais super heureux, c'est la chaussure, c'est la paire de chaussures que je voulais depuis heu 3 mois.

Donc t'étais content ? Il y avait pas d'anxiété avant l'achat ?

Heu … d'anxiété heu … Il y en a toujours un allez un tout petit peu au moment de de le payer.

Oui … Pourquoi ?

Parce que c'est c'est un virement à faire ou un Bancontact à faire et j'ai toujours peur de me tromper dans les numéros mais en soi, je sais pas pourquoi parce que ça m'est jamais arrivé quoi. Si on se trompe en magasin dans le code ou quoi ben il y a la vendeuse fin voilà. Mais si on se trompe sur internet, qu'on décale d'un chiffre, qu'on paie à à …

A quelqu'un d'autre …

A quelqu'un d'autre heu voilà. Mais je pense pas.

Et donc ce qui t'a poussé et donc t'as acheté sur le site une paire mais tu savais exactement laquelle tu voulais ?

Oui …

Et comment tu as choisi ce produit-là en particulier ?

Heu … Comment j'ai choisi ce produit-là en particulier ? Parce que ben … C'est une paire de baskets qui était sortie il y a 3 mois et j'avais vu une heu une vidéo explicative de tout ce que les baskets proposaient entre guillemets. Donc heu … je savais qu'elles me convenaient bien. Je les avais essayées avant parce qu'il y a des personnes à la salle qui avaient ces baskets-là.

Oui …

Je savais ce que je devais prendre. Je savais que je devais prendre des chaussures entre guillemets pour femmes parce que les femmes ont le pied plus fin …

Ok …

Donc, moi j'ai le pied fin, j'ai même pas pris le modèle homme, j'ai pris le modèle femme parce que le modèle femme allait être plus fin. La couleur c'est du gris et du noir d'accord, c'est pas du rose. Mais heu donc voilà, je savais exactement ce que je devais prendre, je savais exactement la pointure que je devais prendre et j'avais essayé les baskets et je savais qu'elles me convenaient bien.

Sinon tu ne l'aurais pas fait ?

Pas pour une paire de baskets non. D'habitude, ce que j'achète sur internet c'est plutôt des petits trucs. Des coques pour Iphone, des heu des protège-écrans heu, j'ai acheté heu un protège-clé, un chargeur pour le téléphone, j'achète toujours des petits trucs.

Ok d'accord.

Je sais pas si j'achèterais heu un téléphone ou un ordinateur sur internet.

Ok, d'accord. Ok. Alors, donc tu as été sur le site de Nike, est-ce que tu peux me dire qu'est-ce qui te plait et qu'est-ce qui te déplait sur le site ? Donc, par rapport au site en lui-même ?

Ce qui me plait c'est que le site heu, pareil, il est aéré, il est clair, c'est facile de s'y retrouver … C'est facile de s'y retrouver heu … Quand on veut quelque chose de précis et ben on le trouve sans problème, on peut heu on peut créer exactement ce qu'on veut. Donc si on veut heu, si je veux ce t-shirt-là dans cette couleur-là dans cette taille-là, je peux le faire. S'il y a pas ma taille, il l'indique. Si je veux me créer une propre paire de chaussures, je peux me créer une propre paire de chaussures. Donc ils indiquent, ils facilitent vraiment tout quoi.

Ok, d'accord.

Et c'est vraiment, c'est personnalisé quoi.

D'accord. Donc ça c'est ce qui te plait par rapport au site. Est-ce que tu vois quelque chose qui te déplait ?

Ce qui me déplait par rapport au site ?

Oui …

Ils pourraient mettre des … plus de détails sur les produits.

Il y a pas assez de détails sur les produits ?

Il y a pas assez de détails sur les produits. Il y a des images, ils disent heu, ils disent 3 fois rien, ils mettent 3 photos et c'est tout quoi. Donc pour quelqu'un qui heu … voilà qui doit acheter une paire de baskets mais qui s'y connait pas de trop ben il a pas de détails quoi.

Ok d'accord.

S'il doit acheter une basket pour faire du sport, il sait pas si heu si la basket elle est vraiment bien pour courir ou si, on va lui dire c'est pour courir, mais pas sur quel terrain pas sur du tarmack, de la terre, dans le bois, du trale heu. Donc je pense qu'ils pourraient plus détailler ça quoi.

D'accord ok. Alors, quand tu recherches un produit sur internet, c'est à quoi que tu accordes le plus d'importance ?

Heu ça dépend le produit que je recherche.

Ok …

Maintenant heu si c'est heu si c'est une bêtise heu, je vais regarder le prix. Si c'est quelque chose de plus important, je vais regarder la qualité. Heu si …

Et comment tu fais pour voir la qualité sur le site alors ?

Alors heu pour voir la qualité sur le site, je regarde les commentaires des gens.

Oui …

Qui mettent en-dessous sur l'article qu'ils ont choisi. Et alors souvent, je vais voir heu je vais voir en plus sur d'autres sites pour voir vraiment le produit, sur des forums.

Donc, quand tu recherches un produit sur internet, quand c'est un petit truc c'est le prix, quand c'est un gros truc, tu accordes beaucoup d'importance aux commentaires et à ce que les autres gens disent alors ?

Voilà oui.

Alors, est-ce que tu peux, donc tu m'as déjà dit plus ou moins, mais me dire quels sont les produits que tu achètes sur internet et ceux que tu n'achèterais jamais sur internet ?

Jamais, je pense qu'il y a rien. Je pense que …

Il y a rien que tu te dis « ça, j'achèterais pas » ?

Non puisque on y est de plus en plus et je pense que tout le monde va le faire de plus en plus. Maintenant heu voilà tout ce qui est nourriture, je l'achèterais mais pas n'importe où.

Ok.

Je l'achèterais dans les grands magasins heu voilà heu j'achèterais pas sur un truc que je connais pas quoi. Heu voilà ce qui me freine un petit peu pour le moment c'est ben les les articles qui sont chers parce que, est-ce qu'ils vont bien arriver ?

Oui … Ok.

Donc ça c'est un peu embêtant. Et heu ben ce que j'achète surtout c'est c'est des petits gadgets électroniques quoi.

Et donc, est-ce que tu peux me dire ce qui te retient et ce qui te pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet ?

Ce qui me retient heu … Ben … Ce qui me facilite, c'est mieux. C'est heu la facilité. Je sais, je sais ce que je veux …

Oui …

J'ai pas à bouger de chez moi. Je suis derrière mon ordinateur et je vais le trouver. Si je vais en magasin, je vais devoir me déplacer, prendre la voiture, peut-être des bouchons et pas être sûr de le trouver ou devoir faire plusieurs magasins pour le trouver, pour plus cher.

Ok donc c'est, ce qui te pousse, c'est la facilité, vraiment le gain de temps ?

Voilà.

Ce qui te retient maintenant à acheter certains produits sur internet, c'est quoi ?

La confiance en les sites internet. Est-ce que ce que je vais acheter, c'est du vrai ?

Oui …

Donc heu est-ce que si j'achète heu, j'en sais rien, une TV Samsung, est-ce que ça va être une TV Samsung qui va arriver chez moi ou est-ce que ça va être une imitation chinoise ?

Ok …

Et est-ce qu'elle va bien arriver ? On a déjà commandé heu plusieurs choses qui ne sont pas arrivées ou qui sont arrivées cassées.

Ok d'accord.

Après heu ça s'est toujours réglé, on a toujours eu un remboursement parce qu'on est toujours tombé sur des sites sérieux. Maintenant est-ce que si un jour on tombe sur un site moins sérieux, qu'on commande quelque chose qui a plus de valeur, qui se casse ou qu'on le reçoit jamais, est-ce qu'on en sera remboursé ? C'est plus ça qui va me freiner. Et si est-ce que voilà, si je reçois une fausse TV Samsung, est-ce qu'elle va pas prendre feu dans la maison …

Oui …

Et bruler toute la maison ?

Ok, d'accord. D'accord. Alors, vraiment de manière générale, tu vas peut-être te répéter mais c'est pas grave, il y aura peut-être d'autres éléments, qu'est-ce que tu aimes et qu'est-ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ? De manière générale ?

Ben c'est ce que je viens de dire en gros. Donc ce que j'aime dans l'achat en ligne, c'est que je trouve tout facilement et que je suis certain de le trouver ou quasi certain. Je peux trouver des choses à un détail près donc si je veux heu, si je veux une table, ben je peux trouver exactement cette table-là et si je la trouve pas, je peux encore la personnaliser moi-même. Internet heu ça a ça a un énorme avantage c'est qu'on peut quasi tout personnaliser. Donc on trouve tout ce qu'on veut et, très souvent, beaucoup moins cher qu'en magasin.

Ok, ça c'est pour ce que tu aimes alors.

Maintenant ce que j'aime pas sur internet c'est les c'est tout ce qui est contrefaçon, on ne sait pas d'où ça vient, on ne sait pas comment ça a été créé et on est pas certain que ça arrivera.

Ok d'accord. Donc on a parlé là de l'expérience de shopping en magasin, de l'expérience de shopping sur internet. Ce que j'aimerais bien savoir maintenant c'est quand tu vas faire les magasins, donc même du shopping même si ça t'arrive pas très souvent par exemple pour le sport, qu'est-ce que tu regardes ?

Quand je fais du shopping ?

Oui …

Ben je fais un tour dans le magasin.

Donc qu'est-ce que tu regardes avec les yeux ?

Je regarde heu. Ben d'abord d'abord je … Ça dépend ce que j'ai besoin.

Oui …

Si j'ai besoin d'un truc ou pas. Si j'ai besoin, si j'ai besoin, je sais pas, d'un jeans, je vais regarder après tous les jeans.

Ok …

Et je vais avoir une idée précise de ce que j'ai besoin. Donc là, je vais vraiment chercher après ce jeans-là, dans cette couleur-là, dans cette taille-là.

Ok d'accord.

Et je vais rien chercher d'autre. Donc heu même si je vois des beaux trucs et ben non parce que c'est c'est ça que j'ai besoin et j'irai jusqu'au bout pour trouver ça.

Ok d'accord. Maintenant quand tu vas par exemple au magasin Nike et que t'as pas vraiment prévu ce que t'allais acheter avant, qu'est-ce que tu regardes ?

Ça je regarde heu je regarde tout justement. Quand j'ai rien prévu, que j'ai le temps et que je me plais bien dans le magasin ou que ben j'ai pas le choix d'être dans le magasin parce que heu, parce que je dois y être et que et que je suis pas tout seul et que voilà. Donc, ben là, je regarde un peu plus tout, je suis attiré par les couleurs, je suis attiré par les par ce qui est à la mode par heu ce qui est heu les les dessins, les coupes des vêtements heu …

Ok, d'accord.

Je suis attiré par tout et n'importe quoi en fait.

Mais donc, tu ne regardes que les produits ?

Oui. Enfin, oui je regarde que les produits mais le reste va me plaire quand même mais je ne les regarde pas.

Oui, les produits mais, est-ce que tu ne fais attention qu'aux produits ? Donc heu, par exemple, le magasin en lui-même, tu disais que tu aimais bien quand c'était aéré, etc. Tu regardes aussi à la présentation du magasin ou pas du tout ?

Ben, j'y regarde pas mais je pense que c'est inconscient, je pense que je vais me sentir beaucoup à l'aise, comme j'ai dit tantôt, dans un magasin aéré que dans un magasin fort serré mais c'est inconscient dans quand j'y …

Tu ne regardes pas, ok.

Ouais, quand j'y suis heu je je je ne dis pas non c'est trop serré non je rentre pas dans le magasin, quoi. C'est surtout inconscient.

Ok, d'accord. Alors, est-ce que l'aspect visuel du produit c'est important dans ton expérience de shopping ?

Qu'est-ce que t'entends par l'aspect visuel du produit ?

Ben, par exemple, il y a des gens, je sais pas, s'ils ont besoin d'un pull chaud, ben s'ils trouvent un pull chaud mais qui n'est pas nécessairement à leur goût, ben ils vont quand même l'acheter rien que parce que c'est chaud et ils cherchent un pull chaud.

Ah ouais moi c'est, ouais.

Est-ce que l'aspect visuel du produit, c'est important ?

Oui, si j'ai besoin heu d'un pull chaud, d'un t-shirt heu je vais regarder à ce qu'il soit quand même entre guillemets mettable. Si heu si je l'aime pas, je ne le mettrai pas.

D'accord, ok. Maintenant on en a déjà un peu parlé mais l'aspect visuel du magasin, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Oui.

Oui, pourquoi ?

Parce qu'on s'y sent plus à l'aise, on a besoin de se sentir dans un magasin comme chez soi en fait.

D'accord.

On a besoin de je sais pas, moi je ne supporterais pas de me sentir oppressé dans le magasin ou heu ou avec une mauvaise odeur, être dans un magasin qui sent mauvais, on va pas y aller, dans un magasin où il fait froid, on va pas aller, on va pas avoir envie de se changer, on va pas avoir envie d'essayer les vêtements. Si ça sent mauvais, on va rentrer dans le magasin, on va ressortir

tout de suite parce qu'on aime pas rester là, il faut que dans le magasin, on ait envie de rester et envie de se balader quoi.

Ok. Donc donc l'aspect visuel du magasin, c'est important pour ton expérience de shopping ?

Oui.

Maintenant, donc quand tu fais du shopping, qu'est-ce que tu sens ? Donc avec le nez ?

Qu'est-ce que je sens avec le nez ?

Est-ce que ça t'est déjà arrivé de d'avoir des odeurs dans les magasins, de sentir des choses ?

Surtout au rayon baskets, au rayon des baskets, on sent l'odeur heu l'odeur du neuf des baskets.

Ouais, ok.

Donc ça j'avoue que c'est agréable, c'est une odeur que j'aime bien heu un peu comme l'odeur d'une auto neuve.

Ouais.

Ça c'est voilà c'est une odeur qui reste pendant heu plusieurs semaines, mois et c'est caractéristique de ça donc c'est gai et même chose heu pour les baskets quand on va dans le rayon baskets ben ça sent ça sent les baskets neuves, ça c'est voilà, c'est une odeur que j'aime bien. Maintenant, je sais qu'il y a plein de magasins dans lesquels ils mettent des parfums pour que le client se sente bien … Mais moi, ça je ne le remarque pas spécialement, j'ai jamais …

Ça tu sens pas ?

J'ai jamais, j'ai jamais prêté attention. La seule odeur qui me que je remarque vraiment c'est ça c'est l'odeur des baskets neuves.

Ok, d'accord.

Ou du cuir du cuir neuf aussi quand on passe près des vestes.

Donc l'odeur du produit, c'est important pour ton expérience de shopping alors à ce moment-là ?

Pour certains produits, oui.

Et pourquoi ?

J'ai l'impression que quand c'est neuf, c'est mieux.

D'accord.

Donc, je vais acheter une paire de baskets neuve, elles sentent le neuf, je je suis tout content parce qu'elles sentent le neuf et je vais les mettre aux pieds, j'ai l'impression qu'on va voir qu'elles sont neuves juste à l'odeur.

Ok et, par exemple, pour le cuir alors ?

C'est la même chose.

C'est parce que si ça sent le cuir, ça sent le neuf ?

Oui.

D'accord, ok.

Ben une veste qui a 5 ans, une veste en cuir, elle ne sent plus heu elle sent plus vraiment le cuir.

Donc, l'odeur du produit, c'est important ben dans les cas où m'a donné parce que ça sent le neuf mais par exemple, si le produit que tu fin que tu voudrais acheter sent mauvais. Dans ce cas-là, ça va dégrader ton expérience de shopping ? Ça va être important pour toi ou pas ?

Si j'ai, si j'ai envie de l'acheter non ce n'est pas parce qu'il sent mauvais que. S'il y a un beau t-shirt, que je l'aime bien, je vais l'acheter et s'il sent mauvais ben je le mettrai à la machine à laver en rentrant, c'est pas grave.

Ok, d'accord.

Ça ça, l'odeur ne va pas m'empêcher d'acheter quelque chose.

D'accord. Maintenant, pour l'odeur diffusée dans le magasin ou bien l'odeur du magasin, est-ce que ça c'est important pour ton expérience de shopping ?

Ben comme je te l'ai dit, j'ai l'impression que non mais si si ça sent mauvais dans le magasin, je ne resterai pas.

Donc, donc, c'est quand, l'odeur c'est quand même important pour ton expérience de shopping ?

Ouais, il faut au moins que ça sente bon dans le magasin quand même.

Ok.

Mais voilà si, j'ai pas besoin qu'il y ait un parfum dans le magasin quoi, si ça sent normal heu voilà.

Mais donc c'est plus, si ça sent mauvais alors ça va dégrader ton expérience de shopping ?

Ouais ouais voilà si ça sent mauvais oui dans le magasin.

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce que tu écoutes quand tu fais du shopping ?

Qu'est-ce que j'écoute ?

Oui.

Comme musique ?

Par exemple et par exemple.

Je n'écoute rien quand je fais du shopping.

T'écoutes rien quand tu fais du shopping ?

En général, dans tous les magasins, il y a de la musique.

Et t'écoutes la musique ou pas ?

C'est souvent la radio … et j'y prête pas spécialement attention.

Non ?

Mais maintenant que tu le dis, oui il y a souvent de la musique et heu … Et oui, je vais préférer la musique de certains magasins que d'autres.

Ok, donc, la musique qui est diffusée dans les magasins pour toi c'est quand même important dans ton expérience de shopping ou pas ? Un magasin sans musique par exemple ? Tu crois que ton expérience de shopping, elle serait un peu détériorée ou ça n'a pas d'importance ?

Peut-être bien, oui.

T'es pas persuadé ?

Je ne sais pas si j'aurais remarqué s'il n'y avait pas de musique. Maintenant si c'est de la musique que je n'aime pas, ça oui.

Ça oui, donc, de nouveau, c'est la même chose que pour les odeurs …

Oui.

Si c'est une musique que tu n'aimes pas, ça, ça va dégrader ton expérience de shopping ?

Ça, ça va me déranger ouais.

Ok, d'accord.

Mais s'il n'y a pas de musique heu je pense que j'ai déjà été dans plusieurs magasins et qu'il n'y avait pas de musiques et voilà, ça ne me dérange pas mais il ne faut pas que ce soit de la musique que j'aime pas.

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce que tu touches quand tu fais du shopping ?

Qu'est-ce que je touche quand je fais du shopping ?

Ouais.

Tout ce qui, tout ce que j'aime. Tous les articles qui m'attirent, ça, je vais les toucher.

T'as besoin de toucher les produits ?

Oui. Oui. J'ai besoin de les toucher, j'ai besoin de les essayer.

T'as besoin de les toucher parce que tu vas les essayer ou parce que tu as besoin de les toucher heu pour voir comment ils sont ? Je ne sais pas si tu comprends la distinction que je fais.

Oui pour voir la la matière.

Par exemple, oui.

Oui, ça m'est déjà arrivé de prendre de prendre un article, de le de me dire waw il est beau machin, je vais aller essayer, de le de le toucher et dire ah non je ne supporterai pas la matière sur moi, il faut que heu je le prends pas, je le remets quoi.

Ok, donc, c'est important pour toi de toucher le produit ?

Oui.

Donc, on peut dire que la dimension tactile, c'est important dans ton expérience de shopping ou pas ?

Oui, clairement.

Pourquoi ?

Parce que si le si le toucher du produit ne me convient pas heu je prendrai pas ce produit-là. Ce produit-là ne m'intéresse pas parce que heu voilà je je supporte pas le toucher donc heu il faut il faut que j'aime bien heu ce tactile-là pour heu pour apprécier l'objet quoi enfin je sais pas si je sais pas avoir l'objet en main heu ou sur moi heu je ne pourrais pas l'acheter quoi.

D'accord. Alors, qu'est-ce que tu goûtes quand tu fais du shopping ?

…

Rien ? Tu me parlais par exemple des dégustations chez Carrefour.

Là, oui.

Là, oui. Donc quand il y a des dégustations, tu goûtes ?

Oui très souvent.

Pourquoi ?

Parce que je suis curieux.

Parce que t'es curieux …

Parce que je suis curieux et que s'il y a une dégustation, j'ai envie de goûter, j'ai envie de voir si c'est bon.

Et cette dimension gustative, c'est important pour toi dans ton expérience de shopping quand tu fais des courses alimentaires ou pas ?

Oui.

Oui ?

Oui clairement parce que si … Allez dans ce que je goûte en général dans 70 – 80 % des cas, j'en prends, je l'achète, alors que je ne l'aurais jamais acheté en temps normal.

Ok.

Je serais passé devant et heu voilà sans plus comme comme toujours et là je l'ai goûté, ça m'a semblé bon ou pas et si ça m'a semblé bon, j'ai envie de le prendre quoi.

Ok. Donc c'est important pour ton expérience de shopping ?

Oui.

Maintenant, quand tu fais du shopping plus vestimentaire par exemple dans des galeries, est-ce que ça t'arrive de goûter des choses ou pas ?

Dans le shopping vestimentaire de goûter des choses ?

Par exemple, pour te donner un exemple, moi quand je vais faire du shopping, je prends toujours, il y a toujours des petits endroits où on peut prendre des jus ou des choses comme ça, ben il y a toujours bien un moment où j'arrête de faire les magasins et je vais prendre un jus, est-ce que ça t'arrive ou pas ?

Non.

Ok, d'accord.

Non jamais.

Partie 2: Questions avec supports

Ça va. Donc arrive à la deuxième partie, donc je vais te montrer des photos.

Oui.

Donc, ici, tu as la photo donc d'un shampoing. Donc j'ai fait exprès de dissimuler la marque pour pas que ça influence tes réponses. Donc, tout d'abord, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à ce shampoing ? Comment tu peux me le décrire ?

Comment est-ce que je peux te décrire ce shampoing ?

Oui …

Heu pfff c'est un shampoing heu … rose – rouge heu au gout heu vanille et cerise plus pour heu les démêlages faciles des cheveux longs. C'est un shampoing plus pour les les femmes, les enfants, les voilà c'est pas un shampoing que je prendrais pour moi.

D'accord, ok.

Heu voilà, après l'emballage il est enfin heu l'empaquetage, il est super sympa. Heu j'en ai déjà utilisé la cerise ça sent bon, la vanille ça sent bon heu.

À quoi il te fait penser ce shampoing ?

Au shampoing que je prenais quand j'étais petit.

D'accord, ok. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à la couleur du shampoing ?

Ben couleur rouge – rose heu … C'est une couleur qui, on a l'impression qui va nous réchauffer quand on va se laver.

Ok, d'accord.

Une couleur chaude.

C'est une couleur chaude …

Oui, on a l'impression que quand on va, ça va nous réchauffer et ça va nous calmer, nous apaiser de se laver avec.

D'accord, ok. Alors, donc, quand tu regardes la photo de ce shampoing, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à l'odeur du shampoing ?

Ah pour moi, il sent la cerise.

Il sent la cerise le shampoing …

Pour moi, il sent la cerise heu la cerise fraiche.

Donc comment est-ce que tu ouais, comment tu peux me décrire l'odeur alors ?

La même chose que quand je vais acheter un sachet de frises heu de cerises ou ou un paquet de cerises neuves qui sort du truc et qui sent bon la cerise.

Ok …

C'est l'odeur des cerises.

D'accord, ok. C'est quoi qui te fait dire ça ? Que ce shampoing va sentir la cerise. La photo ?

La photo, les dessins de cerises, uniquement.

Ok, d'accord. Qu'est-ce que tu peux dire sur le goût du shampoing ?

Le goût ? Le goût du shampoing ?

Oui, je ne me suis pas trompée de question.

Heu … Ben je préfère pas goûter.

Rien alors ? Si c'est rien, c'est rien hein.

Non ben je préfère pas goûter le goût du shampoing.

Ok. Qu'est-ce que tu peux dire sur la texture du shampoing maintenant ?

Ben heu … relativement liquide.

Liquide, oui. Donc à ton avis,

Qui va mousser, parce que je viens de voir que c'était pédiatrique donc c'est pour les enfants donc heu ça va heu il va bien mousser, il va bien heu …Ce que les enfants aiment quoi, que ça fasse plein de mousses.

Et donc, à ton avis, quelle sensation tu vas avoir si tu touches ce shampoing ?

Heu une sensation douce.

Douce …

Il est doux le shampoing.

Et qu'est-ce qui te fait dire ça ?

Qu'est ce qui me fait dire ça ? La petite cerise qui est en train de sourire, c'est ça qui me fait dire ça.

D'accord, la photo, c'est la photo ?

Voilà, ouais.

Oui, d'accord. Donc, on va procéder de la même manière donc là avec la photo de ces pêches, ici. Comment tu peux me les décrire ?

Les pêches heu … Trois pêches qui ont l'air ben heu appétissantes, fraiches heu colorées heu avec des nuances de couleurs. Il y en a une qui est ouverte, on voit le noyau qui a l'air bien aussi. Elle pourrait peut-être être un peu plus juteuse, je ne sais pas si c'est la photo ou quoi.

Qu'est - ce qu'elles évoquent pour toi ? A quoi elles te font penser ?

À la santé, au bien-être heu manger 5 fruits et légumes par jour heu …

Ok, d'accord. Alors, qu'est-ce que tu peux me dire par rapport à la couleur de ces pêches ?

Pareil, c'est la même chose, couleurs chaudes heu, le soleil heu, c'est les vacances.

Par rapport à l'odeur, à ton avis, c'est quoi l'odeur de ces pêches ? Comment tu me la décrirais ?

Je ne sais pas quoi, l'odeur d'une pêche.

Et comment tu décrirais l'odeur d'une pêche ?

C'est c'est une odeur sucrée.

Une odeur sucrée …

Enfin je ne sais pas, je ne saurais pas te donner l'odeur d'une pêche. C'est une odeur de fruit, de sucre, de frais, mais c'est pas une odeur, c'est un c'est un goût ce que je te dis là.

Ok donc justement, qu'est-ce que tu peux me dire sur le goût de ces pêches-là ?

Eh bien, ça c'est le gout sucré, le goût heu, le goût frais, le goût du du liquide en bouche, le goût de du fruit quoi.

D'accord. Alors, à ton avis, c'est quoi la texture de ces pêches ?

Ben celles-là justement pas assez juteuses.

À ton avis, quelle sensation tu vas avoir si tu les touches ?

Elles vont être douces.

Douces ?

Ouais.

De nouveau, c'est la photo qui te fait dire ça ?

Oui.

Rien d'autre ?

La photo et des expériences que j'ai de …

De tes souvenirs ?

De auparavant quoi.

Ok. Alors, pour finir, on fait la même chose avec la photo du pull. Donc, de nouveau comment est-ce que tu peux me décrire ce pull ?

Un pull pour femme avec un col taillé en V, couleur mauve heu en peluche en laine heu il a l'air trop grand pour le mannequin. Les manches toutes …

Oui. À quoi il te fait penser ?

À un vieux pull.

À un vieux pull ?

Oui.

C'est ça qu'il évoque pour toi ?

Oui.

Alors, qu'est-ce que tu peux me dire sur sa couleur ?

J'aime pas cette couleur-là.

Quoi d'autre ?

Je sais pas, je trouve qu'il a l'air terne, heu je trouve que heu ça, il a pas l'air neuf heu …

Et à ton avis, c'est quoi sa texture ?

Par contre ça c'est un pull heu en pull doux.

Doux …

Heu, je sais pas c'est de la laine ou pas heu il doit il doit être confortable

Et donc, à ton avis quand tu vas le toucher, tu vas avoir quelle sensation ?

Une sensation de douceur heu … ça a une sensation agréable.

Une sensation agréable, d'accord.

Ouais.

Rien d'autre par rapport aux sensations que tu aurais en touchant le pull ?

Peut-être des des l'électricité du …

L'électricité statique ?

Oui oui peut être.

C'est tout ?

Ouais.

Ben voilà, on en a fini pour l'entretien. Merci pour ta collaboration Quentin.

RÉPONDANT 16

Introduction

Bonjour Mr/Mme X

Je suis actuellement étudiante à l'UCL Mons en dernière année et en vue de l'obtention de mon diplôme, je réalise un mémoire. Dans ce cadre, j'ai vraiment besoin de la collaboration de vrais consommateurs comme vous pour comprendre ce qui se passe quand vous allez sur internet. Je tiens donc à vous remercier de me consacrer un peu de votre temps pour répondre à mes questions car sans votre aide, il m'est impossible de réaliser mon mémoire.

Durant l'entretien, n'hésitez pas à m'interrompre ou à me faire répéter si cela ne vous semble pas clair. Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses, sentez-vous donc à l'aise de répondre ce que vous pensez en tant que consommateur.

Sachez également que cet entretien restera strictement confidentiel. Toutes les informations que vous allez me donner seront juste utilisées dans le cadre de mon mémoire et ne seront pas diffusées. Si vous êtes d'accord, j'aurais juste besoin de votre nom et votre numéro de téléphone afin de pouvoir vous recontacter plus tard si jamais certaines choses que vous avez dites ne me paraissent pas claires lors de ma retranscription afin que je puisse vous demander un complément d'informations. J'aurais également besoin de savoir la tranche d'âge dans laquelle vous vous situez.

Homme, Gauthier Cochez, 0497/ 24 83 75, 25-35 ans.

Dernière chose avant que nous puissions commencer l'entretien. Puisqu'il est difficile de prendre des notes tout en écoutant attentivement vos réponses, acceptez-vous que je vous enregistre ?

Partie 1 : Questions sans support

Bon, tout d'abord, qu'est-ce que ça évoque pour toi le mot shopping ?

Moi, le mot shopping c'est plus les vêtements heu, vraiment plutôt, allez, à la limite, un truc de détente le week-end.

Donc, ça a une connotation positive pour toi ?

Heu, ça dépend, si j'ai vraiment le temps pour y aller, oui ; si je dois y aller vite vite, là c'est plutôt stressant et heu.

Et donc t'aimes bien parfois prendre le temps pour aller faire le shopping et

Je le fais rarement et quand j'ai vraiment le temps et je sais que j'ai le temps de regarder alors là j'aime bien.

Ok d'accord. Alors, est-ce que tu peux me raconter ta dernière séance de shopping ?

Ma dernière séance de shopping, ben oui, c'était heu, donc on allait pour le dîner des anciens de Bonne-Espérance pour essayer de trouver une robe pour Elise.

Oui.

Et grosso modo ben pffff on était allé donc à Nivelles heu au shopping et elle ne trouvait pas grand-chose donc finalement c'est moi qui devais aller pour ne rien acheter qui ai acheté.

Ok.

Un sent bon pour la voiture, et une veste et puis heu finalement, on l'a perdue un moment, puisque on était aussi avec sa sœur, on l'a perdue et on a fait 4 – 5 fois l'aller-retour dans le truc pour la retrouver et finalement, on a compris qu'elle était restée heu dans un magasin parce qu'elle avait repéré une veste et heu voilà.

Et t'as acheté où tes, donc c'était un sent bon pour la voiture et une veste c'est ça hein ?

C'est ça.

Et t'as acheté dans quel magasin ?

La veste, si je ne me trompe pas, c'est chez Jules, heu, le sent bon, c'est chez Rituals.

Ok.

Et elle, la veste, c'est chez Loft.

Chez Loft. Ok. Est-ce que tu vas souvent, donc t'as été chez Jules et chez Rituals, est-ce que tu vas souvent dans ces magasins-là ?

Heu, est-ce que j'y vais souvent ou est-ce que j'achète souvent ?

Est-ce que, fin, quand tu dois acheter des vêtements, est-ce que c'est là que tu vas souvent ?

Heu oui. Oui, j'ai souvent mes magasins, allez, en tête, je sais souvent, Celio, Jules, qu'est-ce qui a d'autre du style, heu Brice heu, fin voilà.

Ok d'accord.

Je sais qu'il y a une gamme de magasins.

Donc t'as été dans ces magasins-là parce que, à la base tu te promenais juste parce que t'avais rien de précis à acheter ?

Oui, pour moi à la base, ce n'était pas pour moi qu'on était allé.

Ok d'accord, et qu'est-ce qui t'a décidé à acheter pour finir ta veste et ton sent bon pour la voiture ?

Ben, c'est plutôt le fait que j'en avais besoin le sent bon pour la voiture, bon, ça c'est quand même pour le plaisir et la veste c'était, c'était pour donner cours, il me fallait une veste mi-saison qui soit ni trop chaude ni trop froide, parce que quand je donne cours, si c'est trop chaud, ben heu.

Oui …

Je la retire vite.

Et donc, c'est quoi qui t'a décidé à acheter celle-là ?

Heu, ben déjà évidemment le, le, j'avais déjà en tête le style de veste que je voulais. Heu, je voulais un truc imperméable et alors, ce qui m'a décidé c'est le fait qu'elle soit réversible, donc ça veut que quand j'achète une veste ben y en a 2 en même temps.

Ok d'accord, donc c'est plus le style du vêtement ?

Oui, c'est ça.

Ok d'accord. Alors, donc tu vas pour les 2 magasins séparément, donc, qu'est-ce qui te plaît et qu'est-ce qui te déplaît dans chacun des magasins, donc, si on commence par Jules, qu'est-ce qui te plaît et qu'est-ce qui te déplaît ?

Heu.

Tu peux prendre le temps de réfléchir hein.

Oui oui.

Parfois heu.

Ce qui me déplaît, ça va être plus dur parce que, en général, si je rentre dans un magasin, c'est que heu y a plutôt du bon que du mauvais.

Ben parfois il peut y avoir un petit détail que tu trouves qui est mieux que tu trouves que dans un autre magasin que dans celui-là par exemple.

Ce que j'aime bien chez eux, c'est que par exemple, quand y a des retouches à faire, sur des vêtements tout ça, qu'on est affilié chez eux, ben c'est, les retouches sont gratuites.

Ok.

Donc, je prends l'exemple, un costard quand je, j'avais acheté un costard là-bas, ils m'ont refait le pantalon vraiment juste comme il fallait.

Ok.

Donc, je trouve que, allez, le suivi de client, heu, là est pas mal.

Et ?

Et, chez Rituals, heu, ben là même chose, j'ai pas trop de trucs que j'aime pas trop, heu, j'aime la façon dont ils prennent soin des clients, c'est bête mais rien que le petit thé qu'ils offrent etc., puis, en général, ça sent bon et je trouve que les gens qui sont sur place sont pas, fin ils demandent si on besoin d'aide mais ils sont pas trop envahissants.

Ok d'accord.

Et ils prennent vraiment le temps d'expliquer leurs produits dans le détail.

Ok. Et Jules, par rapport au magasin en lui-même, tu vois quelque chose qui te plairait ou qui te déplairait ?

Heu, ben je trouve que c'est assez bien trié, donc, justement comme, allez, à la base, c'est pas le truc qui me plaît le plus de faire les magasins, j'aime bien arriver et que je me dise « hé bien up, c'est là c'est bien tous les t-shirts, là c'est tous les jeans, là c'est tous les machins.

Ok.

Et donc comme ça, ben, je perds pas de temps et je sais, fin, je vais chercher une veste, up, je suis sur les vestes et je regarde ce qui …

Donc c'est bien ordonné donc ça, ça te plaît ?

C'est ça.

Ok, chez Rituals, tu vois quelque chose par rapport au magasin lui-même qui te plairait ou qui te déplairait ?

Ben là, c'est vraiment la présentation, le heu, quand on est hors du magasin, on est attiré, parce que, de nouveau, je trouve que tout est bien ordonné, chaque produit est par gamme, donc heu là-bas, y a différents parfums et tout le parfum est dérivé dans tous les produits qu'ils ont par exemple le …, le truc pour les mains etc.

Ok d'accord, donc.

Donc, pour moi, c'est juste le fait que ce soit ordonné et surtout qu'on ait facile à repérer ce qu'on veut, pour donner un contrexemple, je déteste aller au Carrefour aux Grands Prés, parce que, quand on est là-dedans, y a tellement de choix et.

Tu t'y retrouves pas.

Fin voilà, j'sais pas où aller heu, et ça m'énerve quoi.

Ok d'accord. Alors, donc là c'était plus le vestimentaire, maintenant, quand tu achètes de l'alimentaire, où est-ce que tu te rends ?

Là, généralement, c'est chez Colruyt.

Chez Colruyt, ok.

Oui.

Alors, est-ce que tu peux m'expliquer un peu comment ça se passe quand tu vas faire tes courses chez Colruyt ?

Heu alors là, encore 2 façons de fonctionner, donc, soit j'ai pas beaucoup de temps et là, je vais à l'essentiel, je sais ce qu'il me faut et je ne prends que ça.

Et t'as une liste ou pas du tout ?

Heu, pas tellement, parce que moi, je fonctionne en prenant les aliments heu qui me plaisent et je fais mes plats en fonction de ce que j'ai dans le frigo.

Donc, ok tu prends pas de liste …

Donc, là j'ai pas de liste sauf si ce jour-là, j'ai décidé de faire une recette, là, je regarde un peu ce qu'il me faut.

D'accord.

Et de nouveau, je vais directement chercher.

Ce dont t'as besoin.

Voilà et, la 2ème possibilité, c'est, si j'ai le temps, ben là, je refais un peu le stock à la maison, et je prends le temps de passer dans tous les rayons, et regarder tiens heu dans tel rayon, ça, je peux en avoir besoin, etc. quoi.

Ok et est-ce que tu n'achètes que ce que « tu avais prévu d'acheter », que ce dont tu as besoin ?

Heu, souvent, c'est le cas, sauf si je suis influencé.

Par quoi ?

Souvent si je suis avec Elise par exemple, y a certains, certains produits que moi, je penserais pas à acheter, qu'elle, elle aime plus et donc voilà, je me laisserais plus tenter heu, je prends le cas heu des céréales, ben, c'est vrai, dans ma tête, j'en achète jamais, et voilà quoi, on va passer dans le rayon avec elle, elle va dire « ah tiens on va prendre des céréales », ben alors, je le fais quoi.

Ok, d'accord, donc ce qui te pousse à acheter ce que t'avais pas prévu c'est que quelqu'un …

C'est un facteur extérieur, oui.

Ok d'accord. Alors, est-ce que tu te rends parfois dans un autre magasin pour faire ce genre de courses ?

Heu, non. Le seul magasin, quand je change, c'est le dimanche, ben quand le Colruyt n'était pas, n'est pas ouvert, alors là, ça m'arrive d'aller au, à l'Intermarché.

Ok, sinon, c'est toujours au Colruyt ?

C'est toujours le Colruyt ou alors, comme il est à proximité, c'est le Delhaize mais là, c'est vraiment pour des courses d'appoint, par exemple, il me manque un pain, ben voilà, je vais chercher… s'il me manque un ingrédient.

Ok d'accord. Alors quand tu vas faire tes courses on va dire chez Colruyt, comment est-ce que tu choisis tes produits ?

Heu, je dois avouer que je regarde évidemment le prix.

Oui.

Donc, je fais attention à ça et puis heu, en fonction de ce que j'ai déjà goûté ou pas, donc c'est-à-dire que, il y a des produits bon marché, qui ne sont pas toujours non plus heu de qualité.

Oui …

Et inversement.

Oui …

Donc heu, ce que je fais en général, c'est que je pars du principe que j'essaye de prendre le moins cher, je teste, et en fonction de ça, comme je vais toujours au même endroit pour faire mes courses, je sais que, ben voilà, celui-là, c'était le moins cher mais pas forcément le meilleur, donc là, je prends un petit peu plus cher jusqu'au moment où ça me convient.

Oui, donc d'abord en fonction du prix puis en fonction de ton expérience, alors tu choisis …

Voilà, c'est ça.

Ok. Donc, on va commencer par Colruyt puisque c'est dans ce magasin-là que tu vas le plus souvent. De nouveau, est-ce que tu peux me dire ce qui te plaît et ce qui te déplaît chez Colruyt ?

Heu, ben ce qui me plaît c'est justement qu'il n'y a pas des trucs mis en évidence etc. pour tenter les consommateurs d'acheter. Là, je vais, dire, tout, tout est clair, c'est, c'est espacé, et donc, comme je suis habitué, je sais exactement où je vais sans être détourné heu, sans qu'on détourne mon attention vers autre chose quoi.

Ok, donc ça c'est de nouveau le côté ordonné qui te plaît bien ?

Oui, c'est ça et puis aussi le fait heu que justement ils ne mettent pas de publicité et y a rien à faire les prix sont moins chers et alors ils favorisent les prix sur la, sur les quantités, donc, moi, ça ne me dérange pas d'acheter, je vais prendre l'exemple du shampoing, voilà, ben, le shampoing, on en a toujours besoin, donc ça ne me dérange pas d'en acheter plus pour payer moins au final quoi.

Ok d'accord, donc les prix aussi ça te plaît ?

Oui.

Et ce qui te déplaît par rapport à Colruyt ?

Heu, ben ça dépend où au Colruyt. J'ai essayé.

Celui où tu vas …

Ah, ce qui me déplaît, heu, parfois l'attitude des caissiers, je trouve, t'es là et parfois ils parlent entre eux comme si t'étais pas là.

Ok d'accord.

Heu, sinon en général, c'est vrai, quand on a un conseil à demander ou quoi, il suffit, ils essayent de se débrouiller pour répondre quand-même à notre question etc. donc en général ça va quoi.

Par rapport au magasin en lui-même, tu ne vois rien d'autre qui te déplairait ?

En soi, pas tellement parce que pour moi le fait que ce soit sobre, qu'il n'y ait pas de fioriture, je vais là juste pour faire mes courses et pas pour autre chose.

OK d'accord, d'accord, tu me disais, enfin t'allais me parler d'un autre Colruyt où il y avait quelque chose qui te déplaisait.

Oui, là c'est plutôt le Colruyt de Thuin.

Oui …

Là, autant j'aime bien les choses plutôt ordonnées etc., là, ben y a des des palettes qui sont limite en travers du rayon, etc., on ne sait pas bien passer, on sait pas passer comme on veut, heu t'as tout qui est un peu ouvert à gauche et à droite, fin là, ça ressemble à rien quoi.

Ok, ok d'accord. Donc, c'est le fait que ce soit pas ordonné quoi qui te déplaît ?

Oui, voilà c'est ça.

Vu que tu vas parfois chez Delhaize pour des petites choses quand t'es obligé , est-ce que pour ce magasin-là, de nouveau, tu peux me dire ce qui te plaît et ce qui te déplaît ?

Oui, ben il y a plusieurs choses qui me plaisent, c'est surtout le nouveau, le fait de pouvoir aller à la caisse soi-même.

Oui.

Comme justement je vais que pour quelques articles.

Ça va plus vite ?

Ça ne m'intéresse pas de traîner à la caisse, voilà, je fais ça moi-même. Heu, là, je dois dire que c'est pour une raison de prix que je vais moins chez Delhaize mais sinon pour le, la beauté du magasin, la façon dont tout est présenté, heu, c'est vrai que ça donne envie d'y aller.

Ok.

Heu, de nouveau on a un bon service, surtout au niveau des vins etc, c'est toujours quelqu'un qui connaît son produit quoi.

Oui.

Heu, ce qui me plaît moins, ben de nouveau c'est par rapport au personnel, je vais dire, je trouve qu'il y en a souvent qui tirent la tronche, soit qui ne savent pas dire bonjour.

Oui.

Moi, les formules de politesse, pour moi c'est quelque chose d'hyper important pour moi dans un magasin et limite, c'est ça qui fait aussi que t'as envie d'y retourner ou pas si tu es mal reçu et qu'on te dit même pas bonjour, ben la prochaine fois, à réfléchir entre 2 magasins, ben tu te dis c'est bon je vais à l'autre quoi.

Ok d'accord. Alors, dernière chose, tu m'as dit que t'allais parfois chez Intermarché le dimanche.

Oui.

De nouveau, qu'est-ce qui te plaît et qu'est-ce qui te déplaît dans ce magasin ?

Heu, j'avoue que c'est beaucoup plus rare déjà donc heu, ce qui me plaît, c'est que ce soit ouvert le dimanche.

Oui.

Maintenant ce qui me déplaît, ben comme j'y vais jamais que le dimanche, tout le monde n'a que cette possibilité comme y a pas beaucoup de magasins ouverts le dimanche, donc y a pas mal de monde.

Et ça t'aimes pas quand y a des gens ?

Non, j'aime mieux, je préfère justement.

Pourquoi ?

Pourquoi ? parce que j'ai pas envie de perdre mon temps et par exemple, si je dois attendre pour dépasser un caddie ou un machin, c'est un peu chiant parce que moi je sais exactement où je dois aller, je sais déjà l'emplacement des produits et donc j'aime bien que ce soit fluide et que …

Ok …

perdre le moins de temps possible.

Ok, ok d'accord. Pour ce qui te plairait ?

Ben ce qui me plaît, c'est que, encore une fois, c'est peut-être parce que c'est le dimanche, ça je ne sais pas, heu, au niveau de la boucherie, y a souvent des trucs avec des dates heu très courtes mais qui sont mis en promotion, et moi, je retourne souvent en achetant de la viande et

je congèle beaucoup, donc, ben, je trouve ça intéressant d'avoir, moi ça ne me dérange pas d'acheter des dernières dates quoi.

Ok d'accord. Ok d'accord. Alors, puisque tu vas plus souvent chez Colruyt, on va faire par rapport à ce magasin-là. Si tu dois me décrire Colruyt en 3-4 caractéristiques, Qu'est-ce qui te vient, qu'est-ce qui te vient en tête ?

Sobre, pas cher.

Oui.

Heu, rapide.

Oui.

Facile.

Ok, voilà. Parmi les caractéristiques que tu m'as dites là, y en a 4, c'est laquelle qui influence ton choix de magasin ?

Pour moi, ce serait plutôt sobre.

Sobre ? C'est ça qui influence ton choix de magasin ?

Oui, oui, c'est très fluide heu, tout est simple et je sais ce que j'ai à faire quand je rentre dans le magasin.

Ok d'accord, d'accord. Alors, si on revient maintenant à l'achat vestimentaire, est-ce que c'est les mêmes caractéristiques qui influencent ton choix de magasin ?

Non, non pas du tout.

Non, c'est quoi ?

Ben, la façon quand même de mettre en valeur un produit, donc, la veste, si je l'avais vue juste pendue sur un cintre, je suis pas certain que je l'aurais achetée.

Ok.

Maintenant le fait de la voir portée, ça donne un peu une idée, l'envie de l'essayer et, comme j'ai dit tout à l'heure, le fait que tout soit classé donc c'est, c'est fin, dans les vêtements c'est plutôt comme j'ai dit pour moi, c'est plutôt dans l'organisation.

Oui, donc la présentation des produits, c'est ça ?

Oui c'est ça.

Ok.

Fin on est quand même dans la, dans la sobriété dans le sens où j'aime bien que tout soit classé heu, et pas que, voilà, les mannequins, j'aime, j'aime bien mais faut pas commencer à avoir des mannequins partout non plus.

Oui mais par exemple Rituals, on peut pas dire que ce soit vraiment sobre parce qu'il y a quand même …

Non, ils décorent etc mais …

Ça, ça te dérange pas ?

Ça, ça me dérange pas.

Tu veux juste que ce soit bien rangé ?

Faut que ce soit clair et que quand tu cherches un truc, par exemple, comme j'ai dit chez Rituals, c'est différentes gammes mais à chaque fois, c'est présenté de la même façon et donc, si j'ai envie d'aller heu, je reprends le sent bon pour voiture, si j'ai envie d'aller sentir les différents sent bon pour voiture, ben, là, je savais où il était, je passe à côté, je vois où il est, je dois pas encore recommencer à chercher heu.

Oui, c'est là, c'est plus pratique ?

C'est plus pratique.

Oui, ok, d'accord. Alors, heu, ok, ça j'ai posé. Est-ce que ça t'arrive maintenant de faire du shopping autrement ?

Du shopping autrement ? Heu, par « autrement » tu voudrais dire par exemple heu, j'sais pas moi aller acheter des boîtes de pralines ou …

Non, enfin tu peux me parler de ça si tu veux d'abord mais par autrement, j'entends autrement que dans les magasins physiques. Donc sur internet par exemple …

Ah oui. Heu oui, ça oui.

Oui, ça t'arrive ? Alors est-ce que tu peux me raconter ta dernière expérience sur un site d'e-commerce ?

Ben, moi sur internet, j'achète souvent des articles heu, déjà chez Decathlon. Ça, très souvent. Ben, c'est souvent des articles de sport liés à mon métier quoi. Heu.

Donc la dernière fois, c'était quoi ?

La dernière fois, heu, j'ai acheté des chaussures heu, là, c'était chez Nike.

Chez Nike, ok.

J'ai acheté des chaussures de running qui étaient moins chères sur internet qu'en magasin avec la livraison. Et ce qui est facile quand je suis sur internet c'est que, comme je suis indépendant, il me faut toujours une facture et quand je commande sur internet, ben, j'ai, je reçois la facture directement par mail. Donc, je suis certain de pas égarer ma facture.

Oui …

Je sais que je saurais aller la chercher au bon endroit etc.

Et donc, ça s'est bien déroulé quand t'as été acheter tes chaussures ?

Heu, ça s'est toujours bien déroulé en général sur internet. La seule, enfin c'est un style différent, c'est le télé-achat, j'ai essayé une seule fois. Donc là, c'était un produit pour les griffes sur la voiture et ils disent que c'est un produit miracle, même sur heu, allez, les rayures de clés de voiture etc. et comme c'était le cas sur ma voiture, je me suis dit, allez, ça coûte rien d'essayer, sauf que si, ça coûtait quand même et j'étais pas convaincu quoi. Donc là, j'ai …

Ça n'a pas fonctionné ?

Non ça ne fonctionnait pas et donc, voilà, j'ai retourné le produit et j'attends toujours le remboursement. Bon, on est encore dans les délais, donc je peux pas dire que j'ai pas reçu, on verra mais heu, là, c'est la seule expérience négative que j'ai, c'est en télé-achat quoi.

Ok et quand t'as fait ton achat là, tes chaussures sur internet, sur le site de Nike, qu'est-ce que t'as ressenti ?

Ressenti ? Carrément ?

Oui, carrément.

Ben, j'ai déjà fonctionné souvent par internet, donc, c'est un peu différent, je parlais par rapport au 1er achat. Là, j'étais un peu réticent, parce qu'on se dit « tiens heu, et si c'est pas la bonne pointure et si je dois renvoyer et enfin voilà, on réfléchit un peu au côté heu pratique, parce que c'est pas toujours chouette de devoir repartir à la poste.

Mais alors du coup, il y avait pas d'anxiété cette fois-ci ?

Non, non parce que je connais les produits Nike pour en avoir déjà acheté, je sais les pointures qui me correspondent par exemple, j'ai acheté chez Adidas et chez Nike et je sais que les pointures ne sont pas les mêmes.

Ok d'accord.

Enfin pour la même pointure, ça me convient pas de la même façon mais maintenant que je le sais, j'ai plus peur d'acheter heu sur internet ce genre de produit en tout cas.

Et donc, là pour tes chaussures, qu'est ce qui t'a poussé à acheter ce produit-là sur internet ?

Heu, ben, ce m'a poussé à acheter le produit, c'est un peu plus technique, c'est, c'est que chez Nike, c'est la seule marque qui fait le genre de chaussures qui me convenait avec des semelles très plates, parce que je cours avec une façon particulière, heu enfin, je ne vais pas rentrer dans les détails à ce niveau-là. Heu maintenant heu, pourquoi sur internet, c'est le prix par rapport au magasin quoi.

Donc, t'avais été voir en magasin avant ou …

Oui.

Oui ?

Oui, oui.

Ok d'accord. Donc, on va partir sur le site de Nike puisque c'est la dernière fois où t'y as été. Est-ce que tu peux me dire par rapport au site en lui-même qu'est-ce qui te plaît et ce qui te déplaît ?

Ben, ce qui plaît, c'est qu'ils mettent toujours le produit avec une image de quelqu'un qui est en train de faire du sport et donc, ça fait vivre un peu le produit et on se rend compte un peu, enfin je vais pas dire en réalité mais heu.

Ok.

Ça donne une belle image du produit quoi, ça donne envie de l'acheter.

Donc ça, ça te plaît sur le site ?

Oui.

Tu vois autre chose qui te plairait sur le site ?

Ben de nouveau, l'organisation en général, j'ai d'abord hommes, femme, tel type de sport. Heu, si je cherche un pantalon heu, fin voilà c'est très facile d'accéder à ce qu'on recherche exactement quoi.

Ok d'accord. Quelque chose qui te déplairait par rapport au site en lui-même ?

Ce qui me déplairait c'est plutôt leur système de newsletter chez Nike.

Ok.

Parce que je trouve que c'est quand même intéressant de voir les produits mais c'est quand même assez régulier et pour moi, un peu trop et donc au final, ça me donne même envie de me supprimer de la newsletter et ne plus rien à voir.

Ok d'accord. Ok. Alors, donc, on peut dire que tu effectues souvent des achats en ligne ?

Mouais, fin je vais dire que c'est plus par période.

Ok.

C'est-à-dire que j'en fais pas régulièrement toute l'année, mais souvent en début d'année, ben, je me rééquipe et là heu sur 3 mois, c'est possible que je fasse facilement 6 à 10 achats sur internet quoi.

Ok d'accord, et tu ne le fais qu'en début d'année ou ça arrive aussi pendant l'année ?

Ben pendant l'année c'est quand j'ai pas le choix, j'ai une chaussure qui vient de se déchirer ou un truc comme ça quoi.

Et donc si tu devais donner le nombre de fois que t'achètes en ligne, en gros, en moyenne ?

Sur l'année ?

Oui.

Oui ben 8 à 10 fois.

Ok d'accord.

Ou, fin, sauf si on considère aussi, je fais des courses à pied, et on réserve sur internet, heu, je vais voir un match des Diables Rouges.

Ok.

J'achète aussi sur internet, ça c'est, ça rentre en compte aussi alors on va dire, je suis sur une quinzaine sur l'année.

Ok d'accord. Alors.

Les vacances.

Oui aussi.

Les vacances sur internet.

Tu regardes alors du coup ?

Ben oui, parce que je suis pas, je suis pas beaucoup plus.

Heu, quand t'achètes ou que tu recherches un produit sur internet, c'est à quoi que tu accordes le plus d'importance ?

Ben déjà la fiabilité du site quand même, parce que on a beau dire sur heu, là sur Nike, je le faisais sans avoir peur parce que je connaissais le site maintenant, il m'est arrivé d'acheter une veste de ski, heu, là je connaissais pas le site pffff j'essayais d'abord de me renseigner et de voir un peu si le site est connu, heu si y a pas des commentaires avec les gens qui sont heu contents du service après-vente heu. Des choses comme ça.

Ok.

Et voir aussi si on est content des qualités des produits et me situer un peu par rapport à la fiabilité du site quoi.

Oui. Donc c'est simplement, le truc le plus important que tu recherches c'est est-ce que le site est fiable ?

Oui c'est ça.

Et une fois que tu sais que le site est fiable, c'est à quoi que tu accordes le plus d'importance ?

Une fois qu'il est fiable. Moi j'aime bien pouvoir un contact facile, donc ça se pourrait qui puisse avoir un souci comme il pourrait y avoir en magasin mais j'aime bien avoir un contact humain directement par exemple un numéro de téléphone où on peut poser directement ses questions et pas toujours devoir passer par personne interposée par mail ou quoi.

Ok d'accord.

En un laps de temps.

Ok d'accord. Alors, si tu avais à faire 2 catégories, quels sont les produits que tu achèterais et que tu n'achèterais jamais sur internet ?

Je réfléchis par ce que …heu.

Tu vois pas ?

Ben, je serais plus réticent c'est, moi, ce serait plus tout ce qui est électronique, j'aurais un peu plus peur. En gros, oui, tout ce qui peut avoir une défaillance, ben je vais dire un vêtement, à part tout ce qui est taille etc., c'est quand même beaucoup plus rare et puis surtout quand c'est des sommes élevées quoi. Acheter une voiture via internet, je le ferais pas par exemple.

Mais donc par exemple, pour tes chaussures, tu dis que tu sais ta taille etc., mais si c'est si pour un site où il y a pas de magasin physique par exemple, être capable d'essayer avant, là, t'achèterais quand même tes chaussures ou des vêtements ?

Si j'ai la possibilité de retourner, oui.

Ok d'accord.

Mais c'est que ça c'est le bon exemple, je pense à la voiture, au départ je, j'avais pensé acheter sur internet et heu il y avait un gars qui avait inventé toute une histoire heu comme quoi la voiture n'avait rien et qu'il la vendait si si peu cher c'est parce que sa fille, la maman était décédée, que sa fille était tellement triste de voir la voiture parce que sa mère était décédée qu'il la vendait pour une bouchée de pain pour que la fille ne pense plus à ça. Et ça paraissait tellement heu sérieux etc. que j'ai failli me faire avoir jusqu'au moment où il m'a parlé du site

Western Union et je sais qu'en général les gens qui passent par là c'est, ça sent pas bon et heu effectivement, j'ai bien fait puisque je sais plus quel détail m'avait fait tiquer mais heu c'est certain que c'était du baratin quoi.

Ok …

Aussi, c'est ça, les mails avaient l'air préfabriqués quoi, des fois je, quand je m'intéressais un peu plus, et que je reposais une question, le gars il me répondait des fois un peu à côté de la plaque parce que c'était un truc presque tout fait.

Ok d'accord.

Donc, voilà, ça, je sais qu'une voiture, je ferais plus jamais.

Donc vraiment les achats pour lesquels il y a une somme plus conséquente, tu le ferais pas ? Donc, maintenant tu m'as fait les 2 catégories, est-ce que tu peux me dire qu'est-ce qui te retient et ce qui te pousse à acheter certains produits et pas d'autres sur internet, donc tu y as déjà un peu répondu mais c'est pas grave, tu verras peut-être d'autres choses à rajouter ou… ?

Du côté voiture quoi c'est plutôt la somme quoi, on doit mettre de côté, on sait que si on se fait avoir là-dessus, là ça va avoir un impact.

Oui.

Tandis que l'autre catégorie, ben, oui, c'est de l'argent perdu mais c'est pas, c'est pas vital.

Et donc là, qu'est-ce qui te pousse à acheter sur internet ?

Ben moi, c'est l'utilité que je vais en avoir, heu, la facilité, donc je repense par exemple à, je reprends plutôt l'achat chez Decathlon, là, je commande surtout par internet, là, je les fais pas livrer parce que c'est payant mais c'est un peu le principe du collect & go chez Colruyt. Heu, ils me disent quand mon colis est arrivé, et comme je travaille sur Mons, hop je fais un crochet, je prends le colis et je suis parti.

Ok d'accord.

Donc, encore une fois c'est la facilité plutôt.

Ok c'est la facilité, d'accord. Donc là, maintenant, ma question c'est de manière globale, donc on va résumer tes idées. De manière globale, qu'est-ce que tu aimes ou qu'est-ce que tu n'aimes pas dans l'achat en ligne ?

Mais ce que je n'aime pas évidemment, c'est le fait de ne pas pouvoir réellement essayer parce que c'est quand même si c'est toujours bien, même d'une même marque à, d'un produit à l'autre, je prends les chaussures, y en a une qui va être plus souple, l'autre plus rigide, ça on ne sait pas toujours le deviner. Heu, donc, c'est plutôt cet aspect-là quoi. Ce qui me plairait le moins c'est de pas pouvoir essayer le produit en tant que tel. Heu, ce qui me plaît c'est simple c'est la facilité, la rapidité et le suivi donc heu, comment savoir suivre le produit, où il en est. C'est quand-même chouette de devoir, de pas devoir attendre par exemple une semaine sans savoir heu où en est le colis.

Ok, et sinon, facilité, rapidité, gain de temps etc. ?

Oui c'est ça.

Ok, donc on a parlé de l'expérience du shopping en magasin et en ligne, donc, maintenant ce que j'aimerais bien savoir c'est quand tu vas faire du shopping donc plus vestimentaire donc dans les magasins physiques, qu'est-ce que tu regardes ?

Ben de nouveau il y a des magasins dans lesquels je vais plutôt parce que je sais que c'est ma gamme de prix et d'autres où je peux aller mais juste par curiosité parce que je sais que même en solde, j'achèterais pas là quoi.

Ok …

Heu, après, je pense, comme tout le monde, on a un peu son propre style, on repère vite le magasin heu, et je prends l'exemple pour des femmes, quand je vais avec Elise, je vois vite des magasins qui font un peu plus vieux jeu, des magasins plus classiques, des trucs un peu plus, je vais dire, fashion, etc., donc on trie déjà facilement le magasin par rapport à ça. Et puis, ben, c'est vrai qu'on rentre plus vite dans un magasin où, autant j'aime pas ça à l'intérieur, mais à l'extérieur, je trouve que c'est vraiment intéressant de voir un truc promotionnel heu, voilà, un truc, un truc accrocheur, genre : vous achetez un article et le 2ème à 50% voilà.

Ok. Et donc, quand par exemple donc tu es attiré donc, quand t'es par exemple dans une galerie, tu vas regarder, tu vas être attiré par ça, ils mettent promotion mais quand tu rentres dans le magasin, tu regardes quoi ? Donc avec les yeux …

Oui, oui. Ben moi j'aime bien quelque chose de lumineux où justement y a une belle visibilité de tous les, tous les produits. Heu, que je puisse avoir une vue d'ensemble sur le magasin, j'aime pas heu, j'avance puis heu y va encore y en avoir derrière le mur, voilà.

Ok.

J'aime bien voir tout pour justement me dire je vais plutôt là ou …

Ok, donc il faut que tu regardes si le magasin est bien rangé si tu sais bien tout voir etc. ?

Oui, oui.

Est-ce qu'il y a autre chose que tu regardes ? Les produits forcément je suppose.

Heu, évidemment. Ben ça c'est comme j'ai dit hein, d'abord quand je rentre, je regarde vite fait heu, si c'est plutôt mon style ou pas, heu je regarde directement encore une fois sur la vue d'ensemble si heu c'est, les genres de produits que je recherche sont là à ce moment-là ou pas, heu, que je regarde heu, ça paraît évident mais …

Mais si tu regardes rien d'autre que les produits et si tu regardes comment le magasin est disposé ?

Oui, heu, là c'est parce que je regarde forcément quand je rentre mais c'est aussi intéressant d'avoir des endroits avec des miroirs.

Ok.

Ça, je trouve ça chouette dans le magasin, pas de toujours prendre ton vêtement et de dire ha y a un miroir où et aller jusque de l'autre côté pour aller voir si ça te convient quoi.

Ok d'accord.

Donc ça c'est encore une fois c'est un gain de temps plutôt que d'aller en cabine et, même une veste, pas besoin d'aller en cabine pour essayer ma veste pour voir si ça me convient quoi.

Ok d'accord. Alors, est-ce que l'aspect visuel du produit c'est important dans ton expérience de shopping ?

Ben disons que moi, le côté marketing, donc la mise en évidence de la, la mise en évidence d'un produit etc., heu, avec moi, ça marche pas, pas, pas plus que cela. Je sais que c'est le cas pour

d'autres personnes mais, comme j'ai déjà dit, moi c'est plutôt, en général, dans un magasin, je prends pas beaucoup de temps parce que je sais exactement ce, ce dont j'ai besoin quoi.

Mais le, l'aspect visuel du produit, donc à quoi ressemble le produit en lui-même, c'est important pour toi ou pas ?

Ben oui, évidemment, je vais choisir heu en fonction du visuel pour, pour pouvoir s'il me convient ou pas. Je vais pas juste l'acheter parce qu' il est pratique et.

Oui ben c'est ça ma question.

L'esthétique, l'esthétique du produit va jouer un rôle important dans mon choix, ça c'est certain.

Ok et est-ce que maintenant l'aspect visuel du magasin c'est important dans ton expérience de shopping ?

Ben, pfff pas tellement parce que, je me contredirais un peu par rapport à l'alimentaire.

Ben si c'est vestimentaire ça, c'est pas vraiment le même …

Oui, je suis d'accord mais là je suis dans la même optique, c'est que heu, moi, je vais aller juste pour acheter mon produit et heu et en soi, si le produit me plaît, et que le magasin me plaît moins, ça me dérange pas, j'achèterais quand même le produit, maintenant, à contrario, je rentrerais peut-être moins vite dans le magasin.

Ok d'accord.

Mais, mais c'est pas parce que je suis dans un magasin qui me plaît pas et qui a un produit qui me plaît que j'achèterais pas.

Ok d'accord. Et donc, à la question « est-ce que l'aspect visuel d'un magasin, c'est important pour ton expérience de shopping », tu dirais quoi ?

Ben je dirais oui pour heu, pour mettre les pieds dedans, mais pas pour acheter mais donc ça va quand même influencer quoi.

Mais donc tu vas avoir une meilleure expérience, tu vas avoir un meilleur souvenir entre guillemets si t'es dans un beau magasin ou si t'es dans un magasin qui est moche et qui ressemble à rien ou ?

Je ne sais pas si je vais être objectif par rapport à ce que je vais dire, j'ai, j'ai une idée de magasin où justement, c'est un peu contre mes critères, c'est-à-dire que déjà, c'est un magasin un peu plus fashion, un peu plus sombre heu, on voit pas toujours tout ce qu'il y a dans le magasin, et pourtant, ça m'est déjà arrivé d'acheter là-bas, j'ai une bonne expérience de ce que j'ai acheté là-bas, mais c'est vrai que le magasin ne me donne toujours pas trop envie de, d'aller régulièrement.

Donc est-ce l'expérience de shopping, l'expérience que tu as vécue dans le magasin, c'était pas top ?

Ben, dans le magasin, non. Le produit que j'ai acheté ça allait mais c'est, en soi, même si là j'ai pas de problème avec le personnel heu fin etc. voilà, l'expérience s'est bien passée mais il me donne pas envie de retourner.

Ok, d'accord. Normalement, qu'est-ce que tu sens quand tu fais du shopping, avec le nez ?

Ah avec le nez ?

Oui.

Ça dépend où, chez Rituals, c'est tous les parfums évidemment. Heu, sinon j'aime bien un magasin, j'sais pas si, c'est pas vraiment une odeur mais, c'est la sensation d'avoir facile à respirer heu, donc une sensation d'air frais quoi.

Ok d'accord.

Heu, un truc où évidemment c'est plus renfermé heu.

Une odeur fraîche quoi …

Oui.

Donc, ça tu sens quand tu vas dans les magasins, tu sens les différences de parfum entre ?

Là, je sais si c'est, allez on va dire, un, c'est pas un placebo mais si c'est un ressenti propre à moi mais moi, à partir du moment où un lieu est lumineux, aéré dans le sens où tout n'est pas l'un sur l'autre etc., ben je me sens, je me sens plus à l'aise et, et j'ai l'impression de respirer convenablement et, voilà, il ne faut pas que je me, je suis pas claustrophobe mais j'aime pas que tout soit renfermé sur moi.

Ok d'accord. Alors, est-ce que l'odeur du produit c'est important pour l'expérience de shopping ?

Je pense pas, sauf après l'avoir acheté heu, j'aime, j'aime bien que mon vêtement sente le neuf quoi. Je prends un autre cas, ben la voiture, j'aime, quand je l'ai achetée, j'aimais bien qu'elle sente le neuf mais c'est pas ça qui va me décider à acheter le produit.

Ok. Mais c'est important, quand tu vas faire du shopping, ben t'auras une meilleure expérience si les produits sentent bon ou pas du tout ?

S'ils sentent bon, pas forcément, mais s'ils sentent mauvais alors.

Ok d'accord. Alors maintenant, l'odeur diffusée dans le magasin, est-ce que là, c'est important pour ton expérience de shopping ?

Je m'en rends pas compte en fait si il y en a une.

Tu t'en rends pas compte ?

J'ai envie de dire que, si elle est importante, en tout cas c'est inconscient. Voilà, je sais qu'il y a des techniques dans des magasins, je sais que chez Colruyt, par exemple, ils font ça, je sais pas si c'est vrai mais, heu y a des parfums qui sont diffusés qui ont un rapport justement avec la consommation etc.

Et donc là par exemple, tu me disais que chez Rituals, là tu le sentais ?

Je le sens, là, j'y, j'y vais pour, là c'est important pour moi dans ce genre de magasin parce que justement c'est un magasin dans lequel on va pour heu, ce but-là, quoi, des odeurs, des heu, quelque chose qui sent bon quoi. C'est certain.

Ok, mais là, du coup ça sent, parfois on peut vendre des parfums mais que ça ne sente pas nécessairement dans le magasin, le fait que ça sente dans le magasin, ça te plaît ou pas ?

Là oui.

Là oui ?

Oui, chez eux oui.

Et pourquoi ?

Ben parce qu' ils essayent par là de mettre un peu en évidence leurs produits donc pour moi, chez eux, c'est la façon de vendre. Tout comme un gars qui vend des voitures va exposer ça en vitrine, bien lavée etc., ben là eux c'est, si déjà t'arrives dans le magasin, que tu veux acheter un truc pour que ça sente bon et que ça sent rien, ça donne pas envie.

Ok d'accord. Alors, qu'est-ce que tu écoutes quand tu fais du shopping ?

Ce que j'écoute ? Heu, j'écoute pas la musique qui est dans le magasin, je sais que des fois je m'en rends compte mais heu.

Tu l'écoutes pas ?

Non, ben ça, j'écoute pas mais ça me plaît que ce soit en arrière fond et que ce soit plutôt apaisant parce que, comme parfois je, ça dépend vraiment des jours, c'est heu, parfois je vais vraiment faire du shopping et je suis plutôt stressé, c'est pas le jour où j'ai envie d'en faire et je veux que ça aille vite, donc là il ne faut surtout pas une musique heu, qui me stresse encore plus quoi, j'aime bien un truc apaisant.

Oui.

Et même quand j'ai mon temps quoi, je préfère un truc apaisant et je me dis allez, ma journée, on a rien de prévu et heu, voilà.

Ok donc c'est quand même important pour ton expérience de shopping ou pas ? Si pas exemple, t'avais des magasins où y avait pas de musique du tout ?

Pas de musique, je crois que ça me dérangerait pas, mais par contre, il me faut pas un truc qui déménage pendant que je fais du shopping quoi.

Ok.

Ça me dérange vraiment.

Et au niveau du son, même chose, t'aimes bien un truc qui est vraiment en bruit de fond mais pas super haut.

Oui.

Alors maintenant, qu'est-ce que tu touches pendant que tu fais du shopping ?

Ben tout ce qui est vêtement, c'est vrai que je vais toucher parce que je trouve que ça a au moins une importance, la heu, la texture, la, voir si c'est un truc qui va me déranger quand je vais le porter, heu, si c'est un truc qui va me tenir trop chaud heu, parce que je sais que j'ai plutôt tendance à avoir vite chaud. Heu, qu'est- ce que je vais toucher ?

Le produit du coup ?

Oui.

Donc c'est important pour toi de toucher les produits ?

Oui, ça oui.

Donc, on va dire que la dimension tactile, c'est important dans ton expérience de shopping ?

Ben j'ai envie de dire que oui, parce que c'est vrai que heu, tout ce que j'achète en général, je chipote, je retourne, je regarde un peu toutes les faces heu.

Et donc, par exemple si t'es dans un magasin où on t'interdit de toucher le produit, ça, ça te dérangerait ? T'aurais une mauvaise expérience de ce magasin ?

Ben, je saurais pas acheter le produit puisque je l'ai pas vu dans l'ensemble. Donc, pour moi c'est important qu'on me laisse faire, même essayer le produit, oui le fait de le passer en cabine, forcément, pas juste le passer en cabine, même pouvoir retirer le vêtement du cintre et regarder un peu heu avant, arrière heu, voir si il est cintré heu voilà.

Ok donc ça, ça fait partie, en fait, de ton expérience de shopping et heu.

Oui.

Alors qu'est-ce que tu goûtes quand tu fais du shopping ?

Qu'est-ce que je goûte ? Quand je fais du shopping dans un magasin alimentaire, là ça m'arrive, quand ils présentent, justement chez Colruyt, ils mettent souvent des trucs en dégustation, ben, ça, je trouve ça bien de le faire, parce que je disais que j'achetais jamais trop rien heu ce que j'avais pas prévu d'acheter, là c'est vrai que c'est quand même plus le genre de truc qui me ferait acheter un, un produit heu auquel j'avais pas pensé heu, je pense dernièrement des olives, c'est vrai que j'en achète rarement, c'est pas le truc que j'achète régulièrement, et là heu j'ai

goûté et je me suis dit « en fait heu, je pourrais peut-être faire un petit plat avec heu des olives dedans, donc ça c'est pas mal.

Donc, ça t'arrive de goûter quand tu fais du shopping chez Colruyt ?

Oui. Chez Colruyt, oui maintenant chez Rituals, je parlais du petit thé qu'ils présentent.

Oui ?

Ben je trouve ça sympa, c'est aussi une façon d'accueillir le client pour qu'il se sente bien quoi.

Ok, donc ton expérience tactile c'est quand même, heu tactile, gustative, c'est quand même important dans ton expérience du shopping ou pas ?

Ben ça dépend de quel type de magasin. Si c'est en rapport directement avec les produits, alors oui, maintenant je vois aucun intérêt d'avoir un truc heu, dans un magasin de vêtements quoi, ou alors vraiment pour l'accueil quoi pour se sentir bien quoi bien reçu mais ce serait pas le fait, alors là ce serait pas le fait que ce soit gustatif, c'est pas le fait d'avoir goûté quelque chose, ce serait d'avoir heu eu un geste heu de la part du commerçant.

Et chez Colruyt, la dimension gustative, là c'est important.

Oui, ben oui, parce que ils essayent de vendre leurs produits et donc là, c'est par le gustatif qu'ils, qu'on est intéressé par le produit quoi. Donc là oui.

Et donc, c'est, fin si par exemple, ils arrêtaient de faire les dégustations ?

J'irais toujours chez Colruyt, mais j'achèterais, mais y a des produits que j'achèterais pas alors que j'achèterais de temps en temps grâce à ça quoi.

Et tu trouves « ça chouette » dans ton expérience de ?

Oui je trouve ça.

Oui ?

Oui je trouve ça chouette et je trouve que heu, c'est un peu aussi la, la façon du magasin de recevoir ses clients même si c'est plus commercial qu'autre chose quoi.

Partie 2 : Questions avec supports

Ok d'accord, alors, donc ici je vais te montrer des photos. Là j'ai la photo d'un shampoing, j'ai dissimulé exprès la marque pour pas influencer la réponse. Alors, comment est-ce que tu me décrirais le shampoing. Qu'est-ce que tu peux me dire sur le shampoing ?

Le visuel heu, il est sympa moi, je trouve, les formes arrondies heu, ça reste basique, sans trop, trop de fioritures. Heu, ben allez, moi je trouve qu'au niveau visuel, c'est assez attirant.

Alors, qu'est-ce qu'il évoque pour toi ce shampoing, il te fait penser à quoi ?

Ben, malheureusement, je connais le shampoing et heu ça me rappelle plutôt mon enfance heu, avec des parfums qui sentent très fort heu, c'est, c'est vraiment ce côté heu souvenir quoi je veux dire.

Ok d'accord, alors qu'est-ce que tu peux me dire sur la couleur du shampoing ?

Ben, pour moi la couleur, elle est en correspondance avec heu avec le parfum qu'il propose puisque on voit des fruits rouges. Je trouve ça important parce que ce serait un peu spécial d'avoir une bouteille heu verte avec des fruits rouges quoi.

Ok d'accord. Alors qu'est-ce que tu peux me dire donc, quand tu regardes cette photo par rapport à l'odeur ? A ton avis qu'est-ce qu'il sent ce shampoing-là ?

Ben pour moi justement, ce sont les fruits rouges avec heu un mélange de cerises, de framboises heu, plutôt un parfum assez doux, sucré quoi.

Et c'est, qu'est-ce qui te fait dire ça ?

Heu.

C'est la photo ?

Mais la photo et puis le fait que je connaisse un peu ce genre de …

Celui-là, t'as déjà.

Non, pas.

Non pas celui-là ?

Non.

Ok.

Mais le fait de connaître d'autres gammes, je sais plus ou moins que c'est des trucs heu assez doux et agréables heu à l'odeur quoi, donc je m'attends pas à avoir pour celui-là, quelque chose, je sais pas moi, une odeur de gingembre, une odeur qui est particulier qui prend assez au nez quoi.

Oui, donc tu me dis une odeur de fruits rouges etc., ça c'est heu la photo qui te fait dire ça ?

Oui, oui.

Ok d'accord. Par rapport au goût du shampoing ? A ton avis, il a quel goût ?

Goût ?

Oui.

Gustatif ?

Oui.

Pour moi, ça c'est pas la photo qui me fait dire ça. Pour moi, un goût de savon heu on recrache tout de suite, heu.

Ça va ok d'accord. Alors, à ton avis, c'est quoi la texture du shampoing ?

La texture du shampoing ? Heu, j'ai envie de dire un peu comme du produit vaisselle heu. Donc pas trop liquide pour que, donc avec une certaine résistance pour que quand je retourne le shampoing, y ait pas tout qui vient d'un coup.

Ok et donc, à ton avis, si tu touches ce shampoing, tu vas avoir quelle sensation au toucher ?

Comment expliquer cette sensation-là ?

Oui je sais c'est pas facile.

Oui. Plutôt heu un truc qui va glisser heu, pas comme un savon de Marseille en bloc mais plutôt comme un, un gel heu assez liquide heu avant qu'il ait le temps de sécher évidemment que j'étale sur mes mains avant de me coiffer quoi.

Et donc c'est quoi la sensation comme tu me l'as décrit ?

Ben c'est une sensation douce sur la peau heu.

Donc de la douceur ?

Oui.

Et de nouveau, qu'est-ce qui te fait dire ça ?

Euh, ben ça c'est plutôt le, pour moi, un shampoing en général.

Ok ça c'est plutôt au niveau de tes expériences quoi ?

Oui, c'est ça.

Avec les shampoings.

Ici je vois pas que c'est un shampoing exfoliant ou un machin comme ça quoi, donc heu y a pas de raison qu'il attaque la peau heu.

Ok.

Puis là je vois, ne pique pas les yeux, donc …

Ok d'accord. Alors on va faire le même que, avec la photo de ces pêches. De nouveau, est-ce que tu peux me dire, comment me les décrire ?

Ben elles sont attirantes parce que elles ont pas l'air trop sèches ni trop mûres, heu, elles ont une belle forme, une belle couleur quand même à l'extérieur, heu, elles ont une forme plus ou moins régulière, bon après, c'est plutôt une question de concept, puisque je sais que, quand c'est trop régulier, c'est plutôt les OGM ou des trucs comme ça. Donc ça fonctionne, pour la consommation, c'est vrai que, moi j'y fais pas tellement attention, voilà, moi je trouve qu'elles sont plaisantes à regarder donc heu ça m'attirera plus pour les acheter.

Alors, à quoi elles te font penser ?

A quoi elles me font penser ? Heu …

Oui.

Là tout de suite à ce que je mettrais dans un yaourt le matin, je prends un yaourt nature et je les découpe dans mon yaourt.

Ok d'accord. Alors heu, qu'est-ce que tu peux me dire sur leur couleur ?

Ben c'est déjà des couleurs que j'aime à la base, donc heu c'est des couleurs vives heu, je sais pas si tu vas comprendre ce que je dis mais allez, pour moi c'est des couleurs qui éveillent quoi.

Oui c'est des couleurs chaudes, oui …

Qui attirent, oui voilà, qui attirent le regard heu et donc je serais plus tenté à aller vers un produit comme ça que c'est bête, mais vers une prune toute clair mauve ou foncée quoi.

Ok d'accord. Alors qu'est-ce que tu peux me dire sur l'odeur de ces pêches ? Comment tu me décrirais leur odeur ?

Heu ça ça dépend, si elles sont bien mûres heu elles vont avoir une odeur assez sucrée, plaisante et qui donne envie de les manger et si pas ben elles n'auront presque pas d'odeur et j'aurais l'impression que la pêche, 'fin si elle est coupée, évidemment, que la pêche est plutôt farineuse heu.

Et donc celle-là, quand tu la regardes, à ton avis c'est quoi l'odeur ?

Là, à mon avis, elles sont bien sucrées oui, c'est doux à manger.

Alors heu sur leur goût, qu'est-ce que tu peux me dire ?

Ben, c'est un peu ce que je viens de dire, pour moi, en fait, j'associe fort la couleur dans ce genre de truc avec la, le goût que je pense avoir.

Ok donc …

Donc, pour moi ici ce serait bien sucré, juteux.

Ok d'accord et de nouveau c'est la photo ?

Oui.

Donc la couleur qui te fait dire ça ?

Oui c'est ça.

Ok alors, dernière chose, on va faire le même avec la photo de ce pull. Donc de nouveau, comment est-ce que tu peux me le décrire ?

Le décrire ?

Oui.

Ou donner déjà mon avis ?

Me le décrire, quand tu regardes la photo, comment tu peux me le décrire le pull ?

Euh pour moi, il a pas trop de tenue, pas très cintré, il est pas tellement mis en évidence parce qu'il n'y a aucun accessoire.

Oui …

Rien du tout donc heu, même le mannequin, il est pas très attirant, donc je trouve, ça met pas le pull en valeur, je trouve.

D'accord, qu'est-ce que, fin à quoi il te fait penser ? Qu'est-ce qu'il évoque pour toi ?

A quoi il me fait penser ?

Oui.

Heu à un truc qui a déjà été lavé plein de fois et qui a plein de peluches.

Ok d'accord. Alors qu'est-ce que tu peux me dire sur la couleur du pull ?

Ben la couleur en soi est pas, pas dérangeante heu, maintenant la couleur, je trouve que justement elle devrait être un peu plus, un peu mieux mise en valeur, encore une fois, je parle du mannequin, le noir avec le mauve, ça tranche pas tellement.

Oui.

Ça rend pas bien compte de la couleur en réalité de ce que ça devrait.

Ok d'accord. Par rapport à la texture du pull ?

Ben ça c'est ce que j'ai dit j'ai l'impression que c'est plutôt heu des peluches, un truc qui, à la fin t'as pas, t'as plus envie de la mettre parce que t'as l'impression que ton pull il a vécu quoi.

Mais donc, si tu touches ce pull, à ton avis, tu vas avoir quelle sensation ?

Ça, il va être doux.

De la douceur ?

La douceur, oui, mais ici c'est pas la douceur à bon escient puisque c'est des peluches quoi

Ok.

Ça pourrait être très doux mais que le vêtement n'ait pas cet aspect heu vieilli et peluché quoi.

Et donc la douceur que tu dis que tu vas avoir, c'est la photo qui te fait dire ça ou non ?

Oui.

Ok voilà c'est fini.

C'est bon ?

Merci pour ta collaboration.

ANNEXE 8 : ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

SHOPPING

Parmi les 16 personnes interrogées, 12 assimilent le mot « shopping » à un moment de détente et de plaisir. Pour ces répondants, faire du shopping consiste en une balade le weekend pour s'évader de leur quotidien, observer les nouvelles collections etc. Certains des répondants mentionnent d'ailleurs ceci : « *le mot shopping, pour moi, ça évoque un petit peu la détente, quand j'en ai un peu marre du quotidien* » (Femme, 79 ans) ou encore « *Oui c'est achat mais c'est aussi détente heu, prendre du plaisir heu, c'est aller voir un peu les nouveautés qui sortent heu* » (Femme, 22 ans).

SHOPPING EN LIGNE

Parmi les 16 personnes interrogées, seuls 5 répondants effectuent régulièrement des achats en ligne. Pour ce qui est des 11 autres personnes, 10 réalisent des achats en ligne de manière occasionnelle et une seule n'a jamais fait de shopping en ligne.

Si 15 des 16 personnes interrogées ont déjà réalisé des achats en ligne, c'est en raison des nombreux bénéfices que ce type de shopping offre aux répondants. De manière cohérente, il ressort de notre étude les incitants principalement présents dans la littérature tels que le prix réduit (9 personnes), le gain de temps (6 personnes), la possibilité de réaliser ses achats à toute heure (5 personnes), la non obligation de déplacement (4 personnes), la rapidité (3 personnes) et la facilité de livraison à domicile (2 personnes), la multitude d'informations fournie sur le produit (3 personnes) ainsi que la possibilité de comparer plusieurs produits (2 personnes). Pour finir, la raison pour laquelle 2 répondants réalisent certains achats en ligne est l'impossibilité ou la difficulté de trouver ces produits en magasins.

15 personnes font du shopping en ligne mais seulement 5 répondants achètent de manière régulière. Il existe donc des freins qui surpassent partiellement ces incitants à l'achat en ligne. Parmi les raisons évoquées par les répondants à la rareté de ces achats, on retrouve les freins classiques présents dans la littérature tels que le manque de confiance en le site web, l'insécurité de paiement, les contrefaçons, l'attente avant de recevoir le produit, etc.
14 personnes ont également mentionné des freins relatifs aux variables atmosphériques. Plus précisément, les répondants ont mis en évidence des freins liés au manque de contact avec les vendeurs : « *Je voulais aller en magasin voir sur place ce que ça donnait et demander encore conseil à un vendeur* » (Femme, 54 ans).

Des freins sensoriels ont également été mis en évidence par les répondants. En effet, 13 personnes font référence à des éléments sensoriels lorsqu'ils évoquent les raisons pour lesquelles ils n'achètent pas ou peu sur internet. Tout d'abord, il existe un déficit au niveau visuel. 12 répondants évoquent le besoin de voir le produit en vrai afin de déterminer ses réelles caractéristiques, de s'assurer de l'adéquation de la taille mais aussi de vérifier si le produit leur va bien en termes de couleurs etc. Même si la description du produit fournit plusieurs de ces informations et que les nouvelles technologies permettent d'apporter certaines réponses à ces freins, les répondants restent réticents car « *Ce qu'on voit sur papier ou ce qu'on voit sur internet n'est parfois pas vraiment la même chose, la couleur est parfois un petit peu différente ou quoi* » (Femme, 79 ans). Une personne mentionne d'ailleurs : « *Le descriptif commercial peut être peut être très alléchant mais moi tant qu'on ne peut pas le vérifier, on peut dire ce qu'on veut…* » (Femme, 50 ans). Ensuite, les répondants mettent également en avant l'existence d'un déficit en termes tactiles. 7 personnes évoquent le besoin non comblé sur internet de toucher les produits : « *J'ai besoin de toucher le produit pour savoir dans … dans … s'il correspond à ce que je recherche vraiment »* (Homme, 22 ans) ou encore « *On peut pas toucher l'objet donc on peut pas se rendre compte de, bon pour un tissu par exemple, si on voit à travers ou pas, si il est léger ou pas, s'il est doux ou pas* » (Femme, 50 ans).

Au vu des réponses des personnes interrogées, il existe un véritable déficit sensoriel lors du shopping en ligne. Celui-ci constitue un réel frein à l'achat en ligne pour 13 des personnes interrogées sur les 16. Cependant, cela ne se vérifie que pour certaines catégories de produits : « *Ben heu genre là, je vois une trousse mais si je vois une belle trousse sur internet ben je l'achèterais plus facilement qu'un vêtement* » (Homme, 78 ans). Toutefois, au vu des réponses obtenues auprès des répondants, une classification des produits majoritairement achetés ou non sur internet n'est pas réalisable car le classement dépend fortement des caractéristiques propres aux individus. En effet, alors que certains consommateurs se disent prêts à acheter des vêtements et des chaussures sur internet, d'autres le refusent catégoriquement : « *Mais heu pas pour des vêtements parce que j'ai besoin d'essayer, de voir si ça me va à moi* » (Femme, 22 ans). Il en va de même pour les achats de produits alimentaires ou encore pour l'électronique. Il n'existe donc pas de tendances claires dans notre échantillon comme quoi les produits disposant d'un certain caractère seraient plus ou moins achetés sur internet. La seule conclusion pouvant être tirée est que les produits digitalisables sont majoritairement achetés en ligne. En effet, 4 répondants ont mentionné l'achat de voyages et 2 personnes ont déclaré acheter des

événements par le biais d'internet. Or, seules 2 personnes n'accepteraient pas de réserver un voyage en ligne.

En conclusion, suite aux résultats obtenus, l'achat ou non de certaines catégories de produis en ligne dépend majoritairement des caractéristiques propres à l'individu.

VARIABLES ATMOSPHÉRIQUES

1. Variables atmosphériques en magasin

Lorsque les personnes interrogées ont été invitées à raconter leur dernière séance de shopping en magasin et à citer les éléments plaisants et déplaisants des magasins dans lesquels ils se sont rendus, de manière logique, des critères tels que la diversité, la qualité, le prix, le style de produits ou encore la facilité d'accès du magasin sont ressortis. Cependant, les variables atmosphériques semblent également constituer l'un des éléments clés dans l'expérience de shopping des répondants. En effet, 15 personnes sur les 16 interrogées ont cité certains éléments liés à l'atmosphère du magasin. 4 personnes ont même mentionné l'ambiance en tant que tel dans les éléments plaisants des magasins qu'ils ont visités : « *Ce qui me plait plus par rapport à Brantano, c'est l'atmosphère, la décoration* » (Femme, 50 ans).

D'une part, des variables atmosphériques non sensorielles ont été mentionnées. L'organisation du magasin, par exemple, semble être une variable clé dans l'expérience de shopping des répondants. En effet, 14 personnes sur 16 ont mentionné l'importance de la disposition du magasin : « *C'est bien disposé, ça me plait* » (Femme, 79 ans). Le magasin doit être aéré, les produits doivent être répartis dans le magasin de manière logique, le magasin doit être rangé, etc. Ensuite, l'attitude et le service proposé par les vendeurs semblent également influencer fortement l'expérience de shopping des répondants. En effet, 13 personnes y ont fait référence. La foule a également été citée par 6 répondants : « *C'est toujours difficile lorsqu'il y a de la foule parce qu'il y a toujours des gens qui passent près de vous, qui veulent voir aussi la même le même rayon que vous heu … Enfin bref, ça me dérange* » (Homme, 78 ans).

D'autre part, les répondants ont également mentionné certains facteurs atmosphériques sensoriels. La beauté du magasin, tout d'abord, semble être un facteur essentiel pour les répondants. En effet, 13 personnes sur les 16 y ont fait référence : « *Il a été relooké il y a quelque temps donc c'est même agréable de s'y balader* » (Homme, 48 ans) mais aussi « *la beauté du magasin, la façon dont tout est présenté, heu, c'est vrai que ça donne envie d'y aller* » (Homme, 25 ans). De plus, les personnes interrogées accordent beaucoup d'attention à l'éclairage du magasin. Pour 8 personnes, la luminosité fait partie des éléments plaisants ou déplaisants d'un

magasin : « *C'est bien lumineux, on voit bien les produits* » (Homme, 25 ans). Pour finir, 3 personnes nous ont confié apprécier la musique et l'odeur diffusée dans le magasin.

En conclusion, au vu des réponses des personnes interrogées, les variables atmosphériques, et plus particulièrement les facteurs sensoriels auxquels nous nous intéressons plus spécifiquement dans le cadre de ce mémoire, participent activement à l'expérience vécue par les consommateurs lors de leur shopping. 6 personnes nous ont d'ailleurs confié qu'ils influençaient leur choix de magasin et/ou de produits : « S*elon l'emballage, c'est vrai que si l'emballage est un peu moins beau ou tordu ou je vais laisser* » (Femme, 34 ans) ou encore « I*l faut quand même que le magasin soit engageant, il faut quand même que les articles soient bien présentés, heu qu'on ait envie de les de de heu de les regarder, heu de de de voyager éventuellement dans le magasin »* (Homme, 78 ans).

2. Variables atmosphériques sur internet

Suite à ces résultats relatifs au shopping en magasin physique, il est légitime de se poser la question de l'importance des variables atmosphériques dans le cas du shopping en ligne. De nouveau, 13 personnes sur les 16 interrogées ont évoqué les facteurs atmosphériques comme des éléments auxquels elles accordent une certaine importance lors d'un achat en ligne. Bien entendu, la diversité des produits, les prix, les informations présentées sur le site, le mode de paiement ou encore la réputation du site ont également été cités.

Parallèlement au shopping en magasin physique, l'organisation du site web est une variable primordiale pour les répondants. En effet, 10 personnes ont précisé qu'il est indispensable pour eux que le site soit clair et qu'ils puissent ainsi accéder facilement au produit recherché, comme le magasin physique doit être aéré, clair et bien rangé. Ensuite, il semblerait que les consommateurs comblent en partie l'impossibilité de s'adresser à un vendeur par la consultation d'avis de consommateurs. En effet, 5 personnes sur les 16 interrogées se tournent vers des forums afin de récolter des avis sur les produits : « *Et alors souvent, je vais voir heu je vais voir en plus sur d'autres sites pour voir vraiment le produit, sur des forums* » (Homme, 25 ans).

A côté de ces deux variables atmosphériques, les répondants ont également mentionné des variables sensorielles. Tout d'abord, les personnes interrogées semblent accorder beaucoup d'attention aux photos présentes sur le site, 10 personnes y ont fait référence. Cela pourrait s'expliquer par la capacité dont disposent les photos de réduire l'impossibilité de voir le produit en vrai : « *Ben, ce qui plait, c'est qu'ils mettent toujours le produit avec une image de quelqu'un qui est en train de faire du sport et donc, ça fait vivre un peu le produit et on se rend compte un peu, enfin je vais pas dire en réalité mais heu…Ça donne une belle image du produit quoi,*

ça donne envie de l'acheter » (Homme, 25 ans), même si le manque n'est pas tout à fait comblé : « *Parfois je trouve qu'on voit pas toujours bien quand on zoome sur le vêtement ou quoi heu … l'aspect que ça a* » (Femme, 54 ans). Ensuite, 8 personnes sur les 16 interrogées ont mentionné l'importance de disposer de descriptifs clairs et détaillés. Certains répondants se plaignent d'ailleurs du manque de détails : « *Ils pourraient mettre des … plus de détails sur les produits.* » (Homme, 25 ans). Pour finir, pour 2 répondants, il est important que le site présente une certaine beauté : « *Et puis la présentation, je trouve que c'est c'est allez bon, ça ça ça ne se limite pas disons à un morceau de chiffon qui est présenté sur un écran d'ordinateur hein, il y a il y a un cadre, il y a un contexte heu et je pense qu'effectivement, ça fait penser à la boutique hein* » (Homme, 60 ans). Une personne a également évoqué l'importance de la luminosité du site web.

CINQ SENS

La troisième partie de notre entretien traitait des 5 sens et de leur importance lors du shopping. Analysons donc maintenant les réponses relatives à chacun de ces sens.

Tout d'abord, au regard des réponses des personnes interrogées, la vue semble être l'un des sens primordiaux lors du shopping : « *Je dirais mon, ma curiosité, mon intérêt va passer essentiellement par l'examen visuel* » (Homme, 60 ans).

L'intégralité des personnes interrogées s'accordent sur le fait que l'aspect visuel du produit est essentiel : « *Ah quand même hein heu parce que bon heu acheter une chemise faut qu'elle vous frappe* » (Homme, 78 ans). 9 personnes ont également mentionné l'importance de la couleur des produits : « *Oui parce que j'ai des couleurs bien précises que j'aime bien de voir et que, il y a des choses, je ne sais pas, je ne m'approche même pas parce que… ça ne m'intéresse pas, la couleur ne m'intéresse pas …* » (Femme, 79 ans).

Parallèlement à l'aspect visuel du produit, 10 personnes avouent également accorder de l'importance à l'aspect visuel du magasin : « I*l faut quand même que le magasin soit engageant, il faut quand même que les articles soient bien présentés, heu qu'on ait envie de les de de heu de les regarder, heu de de de voyager éventuellement dans le magasin* » (Homme, 78 ans). 4 et 6 personnes mentionnent respectivement prêter attention aux couleurs et à l'éclairage du magasin. A côté de cela, 4 répondants sont assez mitigés quant à l'importance qu'ils accordent à l'aspect visuel du magasin. D'une part, certaines personnes n'y accordent pas d'attention mais pensent tout de même que ça les influence inconsciemment : « *Ben, j'y regarde pas mais je pense que c'est inconscient, je pense que je vais me sentir beaucoup plus à l'aise, comme j'ai dit tantôt, dans un magasin aéré que dans un magasin fort serré* » (Homme, 25 ans). D'autre

part, selon certains répondants, « *Bien sûr que c'est beaucoup plus agréable de regarder un un étalage qui est bien présenté etc. que juste une table où les produits sont les uns à côté des autres mais c'est pas ça qui va influencer mon ... [choix]* » (Femme, 50 ans). Seuls 2 répondants sont catégoriques : «N*on, l' aspect visuel du magasin, je me rends compte que je suis heu … dans des boutiques à l'aspect différent mais ce n'est pas ça qui va faire que je vais pas acheter ou acheter. C'est le produit qui compte* » (Femme, 54 ans).

Ensuite, les répondants semblent également prêter attention à l'odeur des produits mais aussi à l'odeur du magasin. En effet, 13 personnes sur les 16 interrogées sont sensibles aux odeurs présentes dans les magasins. Toutefois, pour 6 de ces répondants, cela ne vaut que pour les magasins tels que les parfumeries ou les magasins commercialisant des articles en cuir. Ils ne sont donc pas conscients de sentir des odeurs dans les magasins plus « classiques ». Pour 7 des personnes interrogées, l'odeur diffusée dans le magasin telle que des senteurs d'ambiance participe activement à leur expérience de shopping : « *Je me sens bien quand je suis entourée de bonnes odeurs et de … de choses agréables à sentir* » (Femme, 79 ans). Pour 3 personnes, la présence d'odeurs agréables ne les intéresse pas. Cependant, il est nécessaire qu'aucune mauvaise odeur ne soit présente dans le magasin : « *Il est clair évidemment que si je devais sentir des odeurs qui sont des odeurs d'égouttage mal absorbées ou mal réorientées, je pense je ne ferais pas long feu* » (Homme, 60 ans). Par contre, 6 répondants n'accordent aucune attention aux odeurs. La raison principale est qu'ils jugent cela superflu ou qu'ils n'en ont pas conscience : « *Je sais que ça se fait ou qu'on dit qu'on le fait dans certains magasins mais je ne sens pas trop* » (Femme, 54 ans). Pour ce qui est de l'odeur du produit, celle-ci semble également importante. En effet, 13 répondants sur les 16 personnes interrogées prêtent attention à l'odeur du produit : « *Si l'odeur du manteau ne me plait pas, ça ne va pas faire partie de mes heu de mes choix* » (Homme, 49 ans). Toutefois, parmi ces 13 personnes, 4 d'entre elles ne prêtent attention qu'à l'odeur de certains produits dont l'odorat est clé tels que la nourriture, les parfums etc.

Passons maintenant à l'importance de l'ouïe dans l'expérience de shopping des répondants. Malgré que 10 des 16 personnes interrogées prétendent écouter la musique diffusée dans les magasins lors de leur shopping, seules 6 personnes la considèrent comme importante dans leur expérience de shopping : « *S'il n'y avait pas de musique dans aucun magasin je pense que ce serait triste … Ca rendrait un petit peu une ambiance triste dans … dans le magasin* » (Homme, 22 ans). Pour eux, il est à la fois essentiel que la musique soit agréable mais aussi qu'elle ne soit pas trop agressive. 9 personnes n'accordent, quant à elle, aucune importance à cette

musique d'ambiance. Toutefois, parmi ces 9 répondants, 6 personnes prétendent n'y accorder aucune importance, à une exception près : lorsque celle-ci est trop forte ou trop agressive : « *A certains moments, la musique est petit peu trop forte, saccadée, un petit peu trop rock, ça me tape sur les nerfs et tant pis alors si je dois aller, si je dois partir plus tôt du magasin et ne pas avoir fait la totalité de mes achats, je m'en vais* » (Femme, 50 ans).

Tout comme la vue, le toucher semble être l'un des sens les plus importants pour les répondants. En effet, l'intégralité des répondants touchent les produits lors de leur shopping. Pour 15 d'entre eux, toucher les produits revêt d'ailleurs une importance considérable. Les objectifs sous-jacents sont à la fois l'évaluation du produit (8 personnes) : « *Pas le fait de toucher pour heu le le vêtement mais c'est plus le toucher pour pour le retourner et regarder en fait heu s'il n'y a pas de s'il n'y a pas de défauts* » (Femme, 34 ans), le besoin de déterminer la matière (11 personnes) : « *Ben oui justement, je reviens à mon idée d'internet, heu, c'est pour ça que je n'aime pas d'acheter parce que justement je ne touche pas le produit, je ne l'ai pas en main, je ne vois pas … je ne sens pas la matière et tout ça* » (Femme, 79 ans) mais aussi le simple besoin de toucher. 5 personnes éprouvent le besoin de toucher tous les produits, même ceux qu'ils ne désirent pas acheter : « *Je touche à tout, je pars dans les rayons, je touche à tout, je m'en vais, je touche plus loin* » (Femme, 22 ans).

Pour finir, autant la vue et le toucher semblent être des sens importants pour les répondants, le gout parait lui assez secondaire. En effet, bien que 9 personnes sur les 16 personnes interrogées fassent usage du gout lors de leur shopping (dégustations en magasins, cafés, gaufres, jus de fruits, etc.), seuls 5 répondants considèrent cette dimension comme significative dans leur expérience de shopping : « *C'est sympa parce que c'est heu … ça rentre dans l'idée de la détente* » (Femme, 40 ans).

INTERMODALITÉ DES SENS

Pour chacune des photos présentées ainsi que pour l'intégralité des personnes interrogées, le mécanisme d'intermodalité des sens s'est produit. En effet, que ce soit lors de la présentation de la photo du shampooing, des pêches ou encore du pull, les 16 répondants ont fait appel à au moins un autre sens que la vue pour décrire les produits. Ainsi, par exemple, lorsqu'on a demandé à un répondant quel était le gout des pêches, sa réponse a été la suivante : « *Ben parce que quand je les vois, j'ai peu heu j'ai un peu le gout qui me revient heu dans la bouche et donc du coup je, je sais dire le gout que ça a quoi* » (Femme, 22 ans) et « *Ça c'est le gout sucré, le*

gout heu, le gout frais, le gout du du liquide en bouche, le gout de du fruit quoi » (Homme, 25 ans).

Selon la catégorie de produit, le mécanisme d'intermodalité est favorisé avec certains sens. En ce qui concerne le shampooing, les sens ayant été le plus souvent sollicités par les répondants ont été l'odorat (15 personnes) et le toucher (14 personnes). Toutefois, 7 personnes sont tout de même parvenues à décrire le gout du shampooing : « *Un gout un peu sucré* » (Homme, 78 ans). Dans le cas des pêches, le gout et le toucher ont été les sens les plus sollicités par les répondants. En effet, 15 personnes sont parvenues à décrire la sensation qu'elles auraient au toucher des pêches et 14 personnes ont été capables de détailler leur gout. Par contre, seules 11 personnes ont réussi à décrire l'odeur des pêches. Les autres répondants n'y parvenaient pas car « *C'est une photo* » (Homme, 48 ans). Pour finir, l'intermodalité relative au toucher a été un réel succès lors de la présentation de la photo du pull. En effet, l'intégralité des répondants sont parvenus à décrire la texture du pull : « *Ben c'est de l'angora donc c'est doux, c'est vraiment agréable à porter, heu c'est, oui c'est vraiment une texture vraiment super, moi j'adore* » (Femme, 34 ans).

ANNEXE 9 : CLASSIFICATION DES PRODUITS ACHETÉS EN LIGNE OU NON

Produits achetés sur internet	Produits non achetés sur internet
- Cartouche d'imprimante (1 répondant) - Fournitures de bureau (1 répondant) - Vacances (4 répondants) - Equipements moto (1 répondants) - Livres (2 répondants) - Ordinateur (2 répondants) - Vêtements (6 répondants) - Albums photos (1 répondant) - Médicaments (1 répondant) - Lampe de jardin (1 répondant) - Télévision (1 répondant) - Appareil photo (1 répondant) - Chaussures (3 répondants) - Linges de maison (1 répondant) - Gadgets électroniques (1 répondant) - Protège-clés (1 répondant) - Accessoires (2 répondants) - Décoration (1 répondant) - Petits électroménagers (2 répondants) - Articles de sports (1 répondant) - Match de foot (2 répondants) - Huiles essentielles (1 répondant) - Produits alimentaires (2 répondants)	- Vêtements (8 répondants) - Chaussures (5 répondants) - Alimentaire (4 répondants) - Vacances (2 répondants) - Electronique (4 répondants) - Mobilier (2 répondants) - Sacs (1 répondant) - Médicaments (3 répondants) - Voiture (1 répondant)

Tableau 4 : Classification des produits achetés sur internet ou non selon les résultats de l'étude qualitative

ANNEXE 10 : FICHES PRODUITS

GROUPE 1 :

Figure 6 : Fiche produit du pull pour femmes sans contexte et sans descriptif

Figure 7 : Fiche produit du pull pour hommes sans contexte et sans descriptif

Figure 8 : Fiche produit du classeur sans contexte et sans descriptif

GROUPE 2 :

Figure 9 : Fiche produit du pull pour femmes sans contexte et avec descriptif sans instruction sensorielle à imager

Figure 10 : Fiche produit du pull pour hommes sans contexte et avec descriptif sans instruction sensorielle à imager

Page d'accueil ▸ Classement ▸ Classeur

Classeur

N° d'art. 90726188 € 4,95

★★★★★

Ce classeur ultra résistant dispose d'un mécanisme d'ouverture à 180 degrés pratique pour le rangement des feuilles.
Grâce à son dos de 8 centimètres, ce classeur possède une capacité de stockage de 600 feuilles.
Sa matière est composée de carton ainsi que d'une fine pellicule transparente.

Figure 11 : Fiche produit du classeur sans contexte et avec descriptif sans instruction sensorielle à imager

GROUPE 3 :

Figure 13 : Fiche produit du pull pour femmes sans contexte et avec descriptif comprenant des instructions sensorielles à imager

Figure 12 : Fiche produit du pull pour hommes sans contexte et avec descriptif comprenant des instructions sensorielles à imager

Page d'accueil ▸ Classement ▸ Classeur

Classeur

N° d'art. 90726188 € 4,95

★★★★★

Ce classeur ultra résistant dispose d'un mécanisme d'ouverture à 180 degrés. Il vous permettra donc de classer davantage de feuilles à la fois et de les ranger à droite et à gauche du mécanisme. Ce classeur peut contenir jusqu'à 600 feuilles.
Composé de carton et recouvert d'une pellicule transparente, sa prise en main vous donnera l'impression d'un toucher lisse et doux tel un miroir.

Figure 14 : Fiche produit du classeur sans contexte et avec descriptif comprenant des instructions sensorielles à imager

GROUPE 4 :

Figure 15 : Fiche produit du pull pour hommes avec contexte et sans descriptif

Figure 16 : Fiche produit du pull pour femmes avec contexte et sans descriptif

Figure 17 : Fiche produit du classeur avec contexte et sans descriptif

GROUPE 5 :

Figure 18 : Fiche produit du pull pour femmes avec contexte et avec descriptif sans instruction sensorielle à imager

Figure 19 : Fiche produit du pull pour hommes avec contexte et avec descriptif sans instruction sensorielle à imager

Page d'accueil ▸ Classement ▸ Classeur

Classeur

N° d'art. 90726188 € 4,95

★★★★★

Ce classeur ultra résistant dispose d'un mécanisme d'ouverture à 180 degrés pratique pour le rangement des feuilles.
Grâce à son dos de 8 centimètres, ce classeur possède une capacité de stockage de 600 feuilles.
Sa matière est composée de carton ainsi que d'une fine pellicule transparente.

Figure 20 : Fiche produit du classeur avec contexte et avec descriptif sans instruction sensorielle à imager

GROUPE 6 :

Figure 22 : Fiche produit du pull pour femmes avec contexte et avec descriptif comprenant des instructions sensorielles à imager

Figure 21 : Fiche produit du pull pour hommes avec contexte et avec descriptif comprenant des instructions sensorielles à imager

Page d'accueil ▸ Classement ▸ Classeur

Classeur

N° d'art. 90726188 € 4,95

★★★★★

Ce classeur ultra résistant dispose d'un mécanisme d'ouverture à 180 degrés. Il vous permettra donc de classer davantage de feuilles à la fois et de les ranger à droite et à gauche du mécanisme. Ce classeur peut contenir jusqu'à 600 feuilles.
Composé de carton et recouvert d'une pellicule transparente, sa prise en main vous donnera l'impression d'un toucher lisse et doux tel un miroir.

Figure 23 : Fiche produit du classeur avec contexte et avec descriptif comprenant des instructions sensorielles à imager

ANNEXE 11 : QUESTIONNAIRE DE L'EXPERIMENTATION (T1)

Les habitudes d'achat - G1F

Bonjour,

Comme je vous l'ai spécifié lors de la première étape de mon questionnaire, j'ai de nouveau besoin de votre avis en tant que consommateur pour la deuxième phase de ma recherche.

Les instructions du questionnaire seront expliquées au début de chaque partie. De nouveau, il n'y a aucune bonne ou mauvaise réponse. Sentez donc vous libre de répondre ce que vous pensez.

Je vous remercie pour votre collaboration.

Il y a 15 questions dans ce questionnaire

Code d'identification

* 1Quel est le code que vous avez reçu dans l'email?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Vêtements_Sans description et sans contexte

Imaginez que vous vous rendiez sur un site d'e-commerce dans l'optique de chercher un vêtement ...

Examinez attentivement la fiche produit qui vous est présentée comme vous le feriez si vous étiez réellement sur un site de vente.

Home › Femme › Pulls › Pulls col roulé › Le pull

Le pull

N° d'art. 90726188 € 89,95

* 2

Imaginez-vous en train de porter ce pull ...

Examinez attentivement l'image visuelle qui vous vient à l'esprit.

(1 = Aucune image évoquée, 5 = Image parfaitement nette, aussi précise et vivace qu'une véritable perception)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Aucune image évoquée	Vague et imprécise	Moyennement nette et vivace	Relativement nette, presque aussi vivace qu'une perception	Parfaitement nette, aussi précise et vivace qu'une véritable perception
L'image évoquée est :	○	○	○	○	○
Lorsque je m'imagine porter le pull, l'image évoquée est :	○	○	○	○	○
Lorsque je m'imagine toucher le pull, l'image évoquée est :	○	○	○	○	○

* 3
Indiquez votre degré d'accord avec les propositions suivantes :

(1 = Pas du tout d'accord, 5 = Tout à fait d'accord)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Quand je suis allé regarder la fiche produit sur le site, j'ai su comment était le pull en terme de toucher :	○	○	○	○	○
Grâce à la consultation des fiches produits, le site est de bonne qualité en ce qui concerne la perception du toucher des produits :	○	○	○	○	○
Suite à la consultation de la fiche produit, la perception du toucher du pull était bonne :	○	○	○	○	○

* 4
Indiquez votre degré d'accord avec les propositions suivantes :

(1 = Pas du tout d'accord, 5 = Tout à fait d'accord)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
En regardant la fiche produit, j'ai vu comment était le pull :	○	○	○	○	○
La fiche produit présente un contenu riche en terme visuel :	○	○	○	○	○
La fiche produit présente des visuels attrayants :	○	○	○	○	○

* 5D'après vous, le pull est :

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	1	2	3	4	5	
Détestable	○	○	○	○	○	**Bon**
Déplaisant	○	○	○	○	○	**Plaisant**
De mauvaise qualité	○	○	○	○	○	**De bonne qualité**

* 6
Indiquez votre degré d'accord avec les propositions suivantes :

(1 = Pas du tout d'accord, 5 = Tout à fait d'accord)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
J'achèterai très probablement ce pull :	○	○	○	○	○
J'achèterai ce pull la prochaine fois que j'ai besoin d'un pull :	○	○	○	○	○
J'essaierai à coup sûr ce pull :	○	○	○	○	○

* 7
Indiquez votre degré d'accord avec les propositions suivantes :

(1 = Pas du tout d'accord, 5 = Tout à fait d'accord)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Je parlerai en bien de ce pull à mon entourage :	○	○	○	○	○
Je recommanderai ce pull à ceux qui me demanderont conseil :	○	○	○	○	○
J'encouragerai mes proches et amis à acheter ce pull :	○	○	○	○	○

* 8
Indiquez votre degré d'accord avec les propositions suivantes :

(1 = Pas du tout d'accord, 5 = Tout à fait d'accord)

De façon générale, je trouve que la fiche produit est :

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Très crédible :	○	○	○	○	○
Très plausible :	○	○	○	○	○
Très réaliste :	○	○	○	○	○

Farde_Sans contexte et sans descriptif

Imaginez que vous vous rendiez sur un site d'e-commerce dans l'optique de chercher un classeur ...

Examinez attentivement la fiche produit qui vous est présentée comme vous le feriez si vous étiez réellement sur un site de vente.

Page d'accueil ▸ Classement ▸ Classeur

Classeur

N° d'art. 90726188 € 4,95

* 9

Imaginez-vous en train d'utiliser ce classeur ...

Examinez attentivement l'image visuelle qui vous vient à l'esprit.

(1 = Aucune image évoquée, 5 = Image parfaitement nette, aussi précise et vivace qu'une véritable perception)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Aucune image évoquée	Vague et imprécise	Moyennement nette et vivace	Relativement nette, presque aussi vivace qu'une perception	Parfaitement nette, aussi précise et vivace qu'une véritable perception
L'image évoquée est :	○	○	○	○	○
Lorsque je m'imagine utiliser le classeur, l'image évoquée est :	○	○	○	○	○
Lorsque je m'imagine toucher le classeur, l'image évoquée est :	○	○	○	○	○

* 10

Indiquez votre degré d'accord avec les propositions suivantes :

(1 = Pas du tout d'accord, 5 = Tout à fait d'accord)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Quand je suis allé regarder la fiche produit sur le site, j'ai su comment était le classeur en terme de toucher :	○	○	○	○	○
Grâce à la consultation des fiches produits, le site est de bonne qualité en ce qui concerne la perception du toucher des produits :	○	○	○	○	○
Suite à la consultation de la fiche produit, la perception du toucher du classeur était bonne :	○	○	○	○	○

* 11

Indiquez votre degré d'accord avec les propositions suivantes :

(1 = Pas du tout d'accord, 5 = Tout à fait d'accord)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
En regardant la fiche produit, j'ai vu comment était le classeur :	○	○	○	○	○
La fiche produit présente un contenu riche en terme visuel :	○	○	○	○	○
La fiche produit présente des visuels attrayants :	○	○	○	○	○

* 12D'après vous, le classeur est :

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	1	2	3	4	5	
Défectueux	○	○	○	○	○	**Bon**
Déplaisant	○	○	○	○	○	**Plaisant**
De mauvaise qualité	○	○	○	○	○	**De bonne qualité**

* 13
Indiquez votre degré d'accord avec les propositions suivantes :

(1 = Pas du tout d'accord, 5 = Tout à fait d'accord)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
J'achèterai très probablement ce classeur :	○	○	○	○	○
J'achèterai ce classeur la prochaine fois que j'ai besoin d'un classeur :	○	○	○	○	○
J'essaierai à coup sûr ce classeur :	○	○	○	○	○

* 14
Indiquez votre degré d'accord avec les propositions suivantes :

(1 = Pas du tout d'accord, 5 = Tout à fait d'accord)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Je parlerai en bien de ce classeur à mon entourage :	○	○	○	○	○
Je recommanderai ce classeur à ceux qui me demanderont conseil :	○	○	○	○	○
J'encouragerai mes proches et amis à acheter ce classeur :	○	○	○	○	○

* 15
Indiquez votre degré d'accord avec les propositions suivantes :

(1 = Pas du tout d'accord, 5 = Tout à fait d'accord)

De façon générale, je trouve que la fiche produit est :

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Très crédible :	○	○	○	○	○
Très plausible :	○	○	○	○	○
Très réaliste :	○	○	○	○	○

Je vous remercie pour votre collaboration.

Amélie Bouckaert

Envoyer votre questionnaire.

Merci d'avoir complété ce questionnaire.

ANNEXE 12 : TRADUCTION DES ÉCHELLES ANGLAISES

Cinq échelles utilisées lors de la deuxième phase de notre expérimentation ont été élaborées en anglais. Le tableau suivant reprend donc les sources utilisées pour la version française de chaque échelle.

Construit et échelle	Source de la version française
Vividité de l'imagerie mentale - Adaptation du « *Vividness of Visual Imagery Questionnaire* » de Marks (1973)	Santarpia et Blanchet (2008)
Attitude envers le produit - Echelle de l'attitude envers un produit de Mitchell et Olson (1981)	Racat (2016)
Intentions d'achat envers le produit - Echelle de l'intention d'achat de Putrevu et Lord (1994)	Racat (2016)
Intentions de bouche à oreille envers le produit - Echelle de l'intention de bouche à oreille de Zeithaml, Berry et Parasuraman (1996)	S et Volle (2011)
Réalisme de la fiche produit - Echelle adaptée de crédibilité d'un post de Cambier et Poncin (2017)	Poncin (2017)

Tableau 5 : Sources des traductions françaises des échelles anglaises

ANNEXE 13 : RÉSULTATS DÉTAILLES DES ANALYSES RELATIVES A LA FIABILITÉ DES ÉCHELLES

ÉCHELLE D'IMPLICATION DANS LA CATÉGORIE DE PRODUITS

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,905
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2270,980
	df	15
	Sig.	,000

Tableau 6 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'implication dans la catégorie de produits (pull)

	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
Component	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,738	78,960	78,960	4,738	78,960	78,960
2	,463	7,709	86,669			
3	,252	4,204	90,873			
4	,214	3,568	94,441			
5	,188	3,127	97,569			
6	,146	2,431	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tableau 7 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'implication dans la catégorie de produits (pull)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,946	6

Tableau 8 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'implication dans la catégorie de produits (pull)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,899
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2159,381
	df	15
	Sig.	,000

Tableau 9 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'implication dans la catégorie de produits (classeur)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,663	77,717	77,717	4,663	77,717	77,717
2	,432	7,194	84,911			
3	,349	5,823	90,734			
4	,227	3,781	94,516			
5	,177	2,955	97,470			
6	,152	2,530	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tableau 10 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'implication dans la catégorie de produits (classeur)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	6

Tableau 11 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'implication dans la catégorie de produits (classeur)

ÉCHELLE D'ATTITUDE ENVERS L'ACHAT EN LIGNE

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,865
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2098,326
	df	10
	Sig.	,000

Tableau 12 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'attitude envers l'achat en ligne

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,063	81,262	81,262	4,063	81,262	81,262
2	,500	9,997	91,259			
3	,225	4,501	95,760			
4	,121	2,423	98,182			
5	,091	1,818	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tableau 13 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'attitude envers l'achat en ligne

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	5

Tableau 14 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'attitude envers l'achat en ligne

ECHELLE D'IMAGERIE MENTALE

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,643
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	285,937
	df	3
	Sig.	,000

Tableau 15 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'imagerie mentale

Total Variance Explained

	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
Component	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,149	71,645	71,645	2,149	71,645	71,645
2	,596	19,872	91,517			
3	,254	8,483	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tableau 16 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'imagerie mentale

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	3

Tableau 17 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'imagerie mentale

ECHELLE DE RICHESSE TACTILE

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,752
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	708,360
	df	3
	Sig.	,000

Tableau 18 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle de richesse tactile

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,680	89,324	89,324	2,680	89,324	89,324
2	,209	6,971	96,295			
3	,111	3,705	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tableau 19 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle de richesse tactile

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	3

Tableau 20 : Alpha de Cronbach de l'échelle de richesse tactile

ECHELLE DE RICHESSE VISUELLE

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,654
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	227,192
	df	3
	Sig.	,000

Tableau 21 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle de richesse visuelle

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,058	68,609	68,609	2,058	68,609	68,609
2	,620	20,670	89,279			
3	,322	10,721	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tableau 22 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle de richesse visuelle

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,770	3

Tableau 23 : Alpha de Cronbach de l'échelle de richesse visuelle

ECHELLE D'ATTITUDE ENVERS UN PRODUIT

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,691
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	309,698
	df	3
	Sig.	,000

Tableau 24 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'attitude envers un produit

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,234	74,451	74,451	2,234	74,451	74,451
2	,501	16,697	91,149			
3	,266	8,851	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tableau 25 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'attitude envers un produit

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,827	3

Tableau 26 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'attitude envers un produit

ECHELLE D'INTENTIONS D'ACHAT

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,715
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	523,485
	df	3
	Sig.	,000

Tableau 27 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'intentions d'achat

Total Variance Explained

	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
Component	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,507	83,552	83,552	2,507	83,552	83,552
2	,345	11,488	95,040			
3	,149	4,960	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tableau 28 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'intentions d'achat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	3

Tableau 29 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'intentions d'achat

ECHELLE D'INTENTIONS DE BOUCHE À OREILLE

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,745
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	562,075
	df	3
	Sig.	,000

Tableau 30 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle d'intentions de bouche à oreille

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,571	85,702	85,702	2,571	85,702	85,702
2	,269	8,982	94,684			
3	,159	5,316	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tableau 31 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle d'intentions de bouche à oreille

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,916	3

Tableau 32 : Alpha de Cronbach de l'échelle d'intentions de bouche à oreille

ECHELLE DE RÉALISME DE LA FICHE PRODUIT

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,733
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	440,186
	df	3
	Sig.	,000

Tableau 33 : Indice KMO et test de Bartlett de l'échelle de réalisme de la fiche produit

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,529	84,289	84,289	2,529	84,289	84,289
2	,312	10,409	94,698			
3	,159	5,302	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tableau 34 : % de variance expliqué par les dimensions de l'échelle de réalisme de la fiche produit

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	3

Tableau 35 : Alpha de Cronbach de l'échelle de réalisme de la fiche produit

ANNEXE 14 : ENSEMBLE DES ANALYSES STATISTIQUES LIÉES AUX HYPOTHÈSES 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6

HYPOTHÈSES 1 ET 3

1. ANOVA

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
TACTILE_PULL	1	129	3,056847545	1,130483573	,0995335287	2,859903453	3,253791637	1,000000000	5,000000000
	2	129	3,162790698	1,003566798	,0883591297	2,987957063	3,337624332	1,000000000	5,000000000
	Total	258	3,109819121	1,068148315	,0665000094	2,978864809	3,240773433	1,000000000	5,000000000
TACTILE_FARDE	1	129	3,416020672	1,090545709	,0960171958	3,226034245	3,606007098	1,000000000	5,000000000
	2	129	3,152454780	1,031624723	,0908294922	2,972733112	3,332176449	1,000000000	5,000000000
	Total	258	3,284237726	1,067623416	,0664673306	3,153347766	3,415127686	1,000000000	5,000000000

Tableau 36 : Moyennes de richesse tactile (pull et classeur) en fonction du contexte

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TACTILE_PULL	Between Groups	,724	1	,724	,634	,427
	Within Groups	292,498	256	1,143		
	Total	293,222	257			
TACTILE_FARDE	Between Groups	4,481	1	4,481	3,977	,047
	Within Groups	288,453	256	1,127		
	Total	292,934	257			

Tableau 37 : Test ANOVA du contexte sur la richesse tactile (pul et classeur)

2. GLM à mesures répétées

Tests of Between-Subjects Effects

Measure: MEASURE_1

Transformed Variable: Average

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Intercept	17,817	1	17,817	18,506	,000
REALISME_FARDE	60,341	1	60,341	62,674	,000
REALISME_PULL	33,438	1	33,438	34,730	,000
CONTEXTE	2,199	1	2,199	2,284	,132
Error	244,547	254	,963		

Tableau 38 : Test des effets inter-sujet du contexte sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme comme co-variable

Tests of Within-Subjects Contrasts

Measure: MEASURE_1

Source	PRODUIT	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PRODUIT	Linear	,001	1	,001	,001	,973
PRODUIT * REALISME_FARDE	Linear	29,939	1	29,939	51,204	,000
PRODUIT * REALISME_PULL	Linear	25,257	1	25,257	43,196	,000
PRODUIT * CONTEXTE	Linear	,054	1	,054	,092	,762
Error(PRODUIT)	Linear	148,515	254	,585		

Tableau 39 : Test des effets intra-sujet du contexte sur la richesse tactile

HYPOTHÈSES 2 ET 4

1. ANOVA

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
TACTILE_PULL	1	86	2,562015504	1,105259710	,1191832197	2,325047333	2,798983675	1,000000000	4,666666667
	2	86	3,213178295	1,116615791	,1204077774	2,973775375	3,452581214	1,000000000	5,000000000
	3	86	3,554263566	,6833413966	,0736865978	3,407754868	3,700772264	1,666666667	5,000000000
	Total	258	3,109819121	1,068148315	,0665000094	2,978864809	3,240773433	1,000000000	5,000000000
TACTILE_FARDE	1	86	3,038759690	1,196310892	,1290015211	2,782270105	3,295249274	1,000000000	5,000000000
	2	86	3,348837209	1,144360399	,1233995554	3,103485833	3,594188585	1,000000000	5,000000000
	3	86	3,465116279	,7792724439	,0840311087	3,298039922	3,632192636	1,000000000	5,000000000
	Total	258	3,284237726	1,067623416	,0664673306	3,153347766	3,415127686	1,000000000	5,000000000

Tableau 40 : Moyennes de richesse tactile (pull et classeur) en fonction du descriptif

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TACTILE_PULL	Between Groups	43,714	2	21,857	22,338	,000
	Within Groups	249,508	255	,978		
	Total	293,222	257			
TACTILE_FARDE	Between Groups	8,355	2	4,177	3,743	,025
	Within Groups	284,579	255	1,116		
	Total	292,934	257			

Tableau 41 : Test ANOVA du descriptif sur la richesse tactile (pul et classeur)

2. GLM univarié

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: TACTILE_PULL

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	107,518[a]	3	35,839	49,020	,000
Intercept	28,730	1	28,730	39,297	,000
REALISME_PULL	63,804	1	63,804	87,268	,000
INTRUCT	27,990	2	13,995	19,142	,000
Error	185,704	254	,731		
Total	2788,333	258			
Corrected Total	293,222	257			

Tableau 42 : Test des effets inter-sujet du descriptif sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme comme co-variable (pull)

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: TACTILE_FARDE

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	114,427[a]	3	38,142	54,273	,000
Intercept	21,060	1	21,060	29,967	,000
REALISME_FARDE	106,072	1	106,072	150,932	,000
INTRUCT	5,670	2	2,835	4,034	,019
Error	178,507	254	,703		
Total	3075,778	258			
Corrected Total	292,934	257			

a. R Squared = ,391 (Adjusted R Squared = ,383)

Tableau 43 : Test des effets inter-sujet du descriptif sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme comme co-variable (classeur)

HYPOTHÈSE 5

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: TACTILE_PULL

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	82,466[a]	3	27,489	33,129	,000
Intercept	5,219	1	5,219	6,290	,013
NFT	2,841	1	2,841	3,424	,065
REALISME_PULL	79,663	1	79,663	96,009	,000
CONTEXTE	,038	1	,038	,046	,831
Error	210,756	254	,830		
Total	2788,333	258			
Corrected Total	293,222	257			

a. R Squared = ,281 (Adjusted R Squared = ,273)

Tableau 44 : Test des effets inter-sujet du contexte sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme et du NFT comme co-variables (pull)

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: TACTILE_FARDE

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	110,576[a]	3	36,859	51,340	,000
Intercept	9,355	1	9,355	13,031	,000
NFT	,031	1	,031	,043	,836
REALISME_FARDE	105,972	1	105,972	147,606	,000
CONTEXTE	1,815	1	1,815	2,527	,113
Error	182,357	254	,718		
Total	3075,778	258			
Corrected Total	292,934	257			

a. R Squared = ,377 (Adjusted R Squared = ,370)

<u>Tableau 45 :</u> Test des effets inter-sujet du contexte sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme et du NFT comme co-variables (classeur)

HYPOTHÈSE 6

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: TACTILE_PULL

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	109,609[a]	4	27,402	37,758	,000
Intercept	8,749	1	8,749	12,055	,001
NFT	2,091	1	2,091	2,882	,091
REALISME_PULL	64,455	1	64,455	88,813	,000
INTRUCT	27,181	2	13,590	18,726	,000
Error	183,613	253	,726		
Total	2788,333	258			
Corrected Total	293,222	257			

a. R Squared = ,374 (Adjusted R Squared = ,364)

<u>Tableau 46 :</u> Test des effets inter-sujet du descriptif sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme et du NFT comme co-variables (pull)

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: TACTILE_FARDE

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	114,456[a]	4	28,614	40,562	,000
Intercept	12,265	1	12,265	17,386	,000
NFT	,029	1	,029	,042	,838
REALISME_FARDE	106,096	1	106,096	150,396	,000
INTRUCT	5,694	2	2,847	4,036	,019
Error	178,477	253	,705		
Total	3075,778	258			
Corrected Total	292,934	257			

a. R Squared = ,391 (Adjusted R Squared = ,381)

<u>Tableau 47 :</u> Test des effets inter-sujet du descriptif sur la richesse tactile avec inclusion du réalisme et du NFT comme co-variables (classeur)

ANNEXE 15 : TESTS ADDITIONNELS DE L'EFFET DU CONTEXTE ET DU DESCRIPTIF SUR L'ENSEMBLE DES VARIABLES

SYNTHÈSE DES EFFETS DU CONTEXTE

Ce tableau résume les effets du contexte sur l'ensemble des variables.

Variable dépendante	F-test	P-value[1]	Sens de la relation	Significatif
Imagerie mentale	$F^{P}_{(5,251)} = 2,010$ $F^{CL}_{(5,251)} = 3,894$	$P^{P} = 0,079$ $P^{CL} = 0,050$	Pull : + Classeur : -	Pull : Non Classeur : Oui
Richesse tactile	$F^{P}_{(5,251)} = 0,634$ $F^{CL}_{(5,251)} = 2,5$	$P^{P} = 0,427$ $P^{CL} = 0,115$	Pull : + Classeur : -	Pull : Non Classeur : Non
Richesse visuelle	$F^{P}_{(5,251)} = 23,737$ $F^{CL}_{(5,251)} = 2,763$	$P^{P} = 0,000$ $P^{CL} = 0,098$	Pull : + Classeur : -	Pull : Oui Classeur : Non
Attitude	$F^{P}_{(5,251)} = 6,975$ $F^{CL}_{(5,251)} = 2,530$	$P^{P} = 0,004$ $P^{CL} = 0,113$	Pull : + Classeur : -	Pull : Oui Classeur : Non
Intentions d'achat	$F^{P}_{(5,251)} = 0,755$ $F^{CL}_{(5,251)} = 0,002$	$P^{P} = 0,193$ $P^{CL} = 0,960$	Pull : + Classeur : -	Pull : Non Classeur : Non
Intentions de bouche à oreille	$F^{P}_{(5,251)} = 5,359$ $F^{CL}_{(5,251)} = 0,244$	$P^{P} = 0,010$ $P^{CL} = 0,622$	Pull : + Classeur : -	Pull : Oui Classeur : Non

Tableau 48 : Tableau récapitulatif des effets du contexte après insertion du réalisme comme co-variable

[1] Après division par deux le cas échéant.

SYNTHÈSE DES EFFETS DU DESCRIPTIF

Ce tableau résume les effets du descriptif sur l'ensemble des variables.

Variable dépendante	F-test	P-value[2]	Sens de la relation	Significatif
Imagerie mentale	$F^{P}_{(5,251)} = 6,293$ $F^{CL}_{(5,251)} = 0,835$	$P^{P} = 0,001$ $P^{CL} = 0,217$	Pull : + Classeur : +	Pull : Oui Classeur : Non
Richesse tactile	$F^{P}_{(5,251)} = 19,142$ $F^{CL}_{(5,251)} = 4,034$	$P^{P} = 0,000$ $P^{CL} = 0,009$	Pull : + Classeur : +	Pull : Oui Classeur : Oui
Richesse visuelle	$F^{P}_{(5,251)} = 4,205$ $F^{CL}_{(5,251)} = 2,248$	$P^{P} = 0,008$ $P^{CL} = 0,054$	Pull : + Farde : +	Pull : Oui Classeur : Non
Attitude	$F^{P}_{(5,251)} = 5,127$ $F^{CL}_{(5,251)} = 2,454$	$P^{P} = 0,003$ $P^{CL} = 0,044$	Pull : + Classeur : +	Pull : Oui Classeur : Oui
Intentions d'achat	$F^{P}_{(5,251)} = 1,274$ $F^{CL}_{(5,251)} = 3,934$	$P^{P} = 0,141$ $P^{CL} = 0,010$	Pull : + Classeur : +	Pull : Non Classeur : Oui
Intentions de bouche à oreille	$F^{P}_{(5,251)} = 2,054$ $F^{CL}_{(5,251)} = 2,459$	$P^{P} = 0,065$ $P^{CL} = 0,044$	Pull : + Classeur : +	Pull : Non Classeur : Oui

Tableau 49 : Tableau récapitulatif des effets du descriptif après insertion du réalisme comme co-variable

[2] Après division par deux le cas échéant.