

Annexe 4 : Allocation des données aux huit segments de la grille adlérienne de Censydiam

Segment « ego-expression / valeur réelle »

Commerce en ligne	Univers virtuel avant expérimentation	Univers virtuel après expérimentation
<u>Dynamisme</u>		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les vêtements sortent tout seuls du rayon pour que je puisse vraiment les visionner. ▪ Le mannequin apparaîtrait virtuellement pour qu'on voie bien à quoi ça correspond. ▪ Dans le magasin virtuel, tu pourrais essayer et ça tournerait dans tous les sens. ▪ Un caméléon, car ça bouge et ça change (si l'univers virtuel était un animal ?). ▪ Un papillon, car ... ça se transforme ... les choses évoluent (si l'univers virtuel était un animal ?). ▪ Moi je vois quelque chose qui se déplace comme du bateau ou de la moto (si l'univers virtuel était un sport ?). ▪ On aurait plutôt dit un arc-en-ciel, ça bouge (si l'univers virtuel était une couleur?). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La 1 c'est une dynamique. ▪ Moi je resterais sur le caméléon avec son œil qui va dans tous les sens, il a une vue 360 degrés (si l'univers virtuel était un animal ?). ▪ Moi je dirais un caméléon, tu as tout, toutes les couleurs, ça change en fonction de tes envies (si l'univers virtuel était un animal ?). ▪ Éventuellement si tu as un mannequin qui a ta morphologie, pouvoir lui faire essayer et la faire tourner pour voir ce qu'il donne sur toi là ce serait vraiment bien.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un arc-en-ciel plein de mouvements (si l'univers virtuel était une couleur ?). ▪ Moi c'est l'idée de l'arc-en-ciel, du mouvement (si l'univers virtuel était une couleur ?). 	
--	---	--

Utilité

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ils achètent sur internet pour gagner du temps. ▪ Sur internet, y a plus de choix, c'est plus complet. ▪ T'as jamais tout dans un magasin, tu as beaucoup plus de choix en ligne. ▪ Ça c'est vrai, y a beaucoup plus de choix sur internet. ▪ Beaucoup plus de choix et aussi plus de tailles. ▪ Tu peux comparer plusieurs marques sur internet. ▪ Oui sur internet directement tu sais comparer alors que sinon tu dois faire 5-6 magasins. ▪ Pouvoir renvoyer gratuitement si ça ne te plaît pas. ▪ La gratuité pour tout ce qui est livraison joue beaucoup. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peut-être qu'à 21h ou le dimanche j'aimerais aller faire un tour dans les magasins et j'irais dans l'univers virtuel. ▪ On peut le renvoyer après si ça va pas. ▪ Ça t'évite de perdre du temps dans le magasin. ▪ Quand tu vas faire du shopping, tu vas dans beaucoup de magasins or quand tu vas en ligne, tu vas sur un ou deux sites qui te proposent plusieurs marques. ▪ C'est le principe de faire ses achats chez soi ... et de ne pas devoir perdre de temps. ▪ Un arc-en-ciel car c'est multiple, tu as un choix infini (si l'univers virtuel était une couleur ?). ▪ Aiment avoir tous les choix possibles directement (les gens qui utilisent des univers virtuels pour faire du shopping sont ...). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On a toujours la possibilité de renvoyer après si ça nous plaît pas. ▪ Le gain de temps est énorme. ▪ Oui le gain de temps. X2 ▪ La comparaison multiple que tu n'as pas en vrai. ▪ Et le choix aussi. ▪ Moi je dirais une grosse bête par le fait d'avoir beaucoup de choix (si l'univers virtuel était un animal ?). ▪ Toujours l'arc-en-ciel car y a plein de couleurs, de choix possible (si l'univers virtuel était une couleur ?). ▪ Oui l'arc-en-ciel pour tous les choix (si l'univers virtuel était une couleur ?). ▪ Pour les gens qui n'ont pas spécialement le temps, c'est bien d'aller là-dessus le soir et de se détendre.
--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Justement ce sont des femmes actives donc elles n'ont pas le temps de faire du shopping et elles font tout en ligne. ▪ Tu peux tout commander en peu de temps. ▪ C'est moins cher et tu as des articles que tu trouves exclusivement sur internet. ▪ Il y a continuellement des réductions sur internet. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si j'effectue du shopping dans un univers virtuel je suis à la recherche d'articles peut-être pas présents en magasin. ▪ J'envoie une photo et mes mensurations et ils créent mon avatar en 3D. ▪ Moi je serais dedans (dans l'univers virtuel). ▪ Avec ton visage, la couleur de tes cheveux. ▪ Mais que ce soit vraiment nous, que l'avatar ce soit nous. ▪ Oui notre vrai corps, pas comme on voudrait être. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La disponibilité, on peut y aller à n'importe quelle heure. ▪ C'est plus rapide. ▪ Moi je préférerais que ce soit moi, que la fille ce soit vraiment moi avec ma morphologie. J'aimerais me voir dedans. ▪ Sur le ticket d'achat en magasin qu'il soit écrit en dessous l'adresse virtuelle plus un bon de réduction.
---	--	--

Besoin d'adaptation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il faut suivre pour le futur, on n'a pas le choix, on va commander de plus en plus par internet. ▪ Oui internet c'est le futur, c'est comme ça. ▪ On ne peut pas y échapper ou décider de ne pas l'utiliser. 		
--	--	--

Simplicité

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur un site, c'est plus clair, plus facile. ▪ Oui, c'est plus clair. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elle devra scinder les vêtements par groupe de vêtements pour que ce soit plus facile pour s'y retrouver. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faut que ça ne soit pas compliqué, que ce soit facile d'utilisation, car le but c'est pas de perdre du temps à comprendre.
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Que ce soit facile à renvoyer ça c'est important. ▪ Ça doit être clair et pas trop compliqué à utiliser. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 3D ... ce sera sans doute plus clair que sur un site internet. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oui que ce soit facile d'utilisation, hyper ludique, pas 15 000 étapes, 15 000 onglets. Quelque chose de simple, on va à l'essentiel, que ce soit accessible.
---	---	---

Jeune, au goût du jour

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ J'ai mis à l'ère du temps (les gens qui utilisent des univers virtuels pour faire du shopping sont ...) ▪ Moi aussi, dans l'air du temps (les gens qui utilisent des univers virtuels pour faire du shopping sont ...) ▪ Moi j'ai mis dans le monde actuel (les gens qui utilisent des univers virtuels pour faire du shopping sont ...) ▪ Je suis connecté (si j'effectue du shopping dans un univers virtuel, je suis ...). ▪ Je suis actuel, top, connecté (si j'effectue du shopping dans un univers virtuel, je suis ...). ▪ Moi j'ai mis has been (les gens qui n'utilisent pas les univers virtuels pour faire du shopping sont ...) ▪ Moi j'ai mis un peu en retard sur la société (les gens qui n'utilisent pas les univers virtuels pour faire du shopping sont ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moi je vois une personne jeune qui aurait du temps. ▪ Oui une jeune qui a envie d'essayer. ▪ Elle aime peut-être essayer quelque chose de nouveau.
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moi j'ai mis rétrogrades, conservateurs, l'opposé de ceux qui y vont, qui sont curieux et branchés (les gens qui n'utilisent pas les univers virtuels pour faire du shopping sont ...) 	
Nombre de verbatims : 18	Nombre de verbatims : 32	Nombre de verbatims : 23

Segment « valeur réelle / socio-expression »

<p>Commerce en ligne</p>	<p>Univers virtuel avant expérimentation</p>	<p>Univers virtuel après expérimentation</p>
<p><u>Harmonie</u></p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mais ce qui est aussi important c'est que le site soit complet, que toutes les marques soient présentes, tous les modèles soient là. Les gens ont besoin d'avoir visuellement quelque chose de bien fait, mais de complet aussi. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Et puis il y aurait de la musique aussi pour vraiment se plonger dedans. ▪ Moi j'étais parti dans mon turquoise, bleu, car c'est le ciel, c'est la mer et que c'est virtuel et que j'aime bien ces couleurs-là, ça me fait penser aux vacances, aux plages, au ciel bleu et j'aimerais que l'ambiance du magasin soit comme ça ... Tu t'imagines le dépaysement ? (Si l'univers virtuel était une couleur ?) 	
<p><u>Sympa, agréable</u></p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La numéro 2, elle a l'air sympa avec ses copines. ▪ Ce qui est important c'est que le site soit attrayant, agréable, qu'il ait des couleurs, qu'il donne envie d'aller dessus. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ elle serait peut-être plus agréable que celle que tu trouves dans la vie de tous les jours. (la vendeuse dans l'univers virtuel). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C'est aussi plus agréable. Sur internet, tu cliques sur le mot t-shirt, pull. Là tu rentres dans ton magasin et tu regardes où sont les t-shirts. C'est plus agréable.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ La 2 elle fait des achats en ligne, elle a l'air ouverte, sympa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C'est pas évident non plus que la vendeuse soit pas trop collante non plus et si elle est super sympa, ça donne envie de revenir ▪ La vendeuse doit être honnête et bien nous conseiller. ▪ C'est plus ludique que de cliquer sur une case où il est écrit t-shirts. Par l'image ce sera d'office plus ludique, plus sympa. ▪ Moi je vois quelque chose de ludique avec des balles, du ping-pong ou quelque chose comme ça. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cliquer sur un t-shirt plutôt que sur un onglet t-shirt c'est mieux, c'est plus ludique, plus intuitif.
--	--	---

Tranquillité

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tu vois tout à ton aise sans avoir personne qui te bouscule de peur de ne pas avoir le produit. ▪ Ca m'énerve les gens qui te bousculent de peur de ne pas avoir. Tu n'as pas le temps, ils sont agressifs alors que là tu pourrais être à ton aise. Tu ne te sens pas agressé. ▪ Tu me fais penser à la période des soldes. Là c'est sur j'irais dans le magasin en 3D et j'achèterais pendant les soldes. Car ça me stresse, ça m'énerve. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moi qui voulais être seule, je suis déçue.
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none">▪ Idéalement y a pas de monde, c'est une promenade calme, aérée avec la possibilité de voir à mon aise dans les allées.▪ Moi aussi je vois une boutique vide.▪ J'aime bien regarder à mon aise sans pression.	
Nombre de verbatims : 4	Nombre de verbatims : 13	Nombre de verbatims : 3

Segment « socio-expression / intégration sociale »

Commerce en ligne	Univers virtuel avant expérimentation	Univers virtuel après expérimentation
<u>Dépendant de son environnement social</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Y a le côté social qui va revenir. Car maintenant, les gens se désocialisent d'une certaine manière en achetant par internet. ▪ Oui, les gens oublient de communiquer, de se voir, mais ils ont besoin de ça. ▪ Tout se fait par internet, à travers d'un écran et les gens se perdent de vue. Mais ça va revenir. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Car tu peux le faire seul ou avec des amis (si l'univers virtuel était un sport ?). ▪ Oui ce serait sympa, convivial et puis c'est impossible sur internet d'être avec tes amis. ▪ Ce serait une bonne idée. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Là ça va trop loin, quelle vie tu as de faire tout virtuel ? je vais avec mon ami directement dans le magasin. ▪ Ils vont devoir créer quelque chose où les gens vont devoir se rencontrer. Socialement, avec la technologie actuelle, on est à chaque fois plus éloigné des contacts sociaux.
<u>Contexte familial</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La 3, car ça à l'air d'être une mère de famille et elle n'a pas beaucoup de temps pour faire les boutiques donc elle aurait plus le temps d'être derrière un ordinateur. ▪ moi je dirais que la 3 elle achète en ligne, car elle est trop occupée avec ses enfants donc elle n'a pas le temps et faut que ça aille vite. Et puis c'est pratique, elle a plus de temps pour s'occuper de ses 		

<p>enfants.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La numéro 3, la femme de famille aura sans doute besoin de quelques conseils ... Elle regarderait d'abord sur internet puis elle irait en agence pour avoir plus de renseignements. ▪ La 3, car elle n'aura pas le temps, mais en même temps, je pense qu'une mère va aimer aller au magasin pour voir les produits, les prendre soit même, regarder la qualité, la date. Comme si c'était plus sûr. ▪ La 3 je la vois moins, car elle a des enfants. Pour moi, elle doit s'assurer du lieu où elle ira. 		
<p><u>Aspect impersonnel, manque de contact</u></p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ On ne saura jamais se passer des magasins qui présentent la marchandise. ▪ Tu n'as pas le plaisir de voir le produit, d'être conseillé par la vendeuse, de toucher le vêtement. ▪ J'ai besoin que la vendeuse soit là, qu'elle me conseille. ▪ Oui le côté humain est important dans le shopping. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il y aurait quelqu'un, une conseillère derrière l'avatar, une vraie personne. ▪ Dans le magasin virtuel, ce n'est pas une machine, c'est quelqu'un que tu ne vois pas directement, mais qui est là derrière l'avatar, derrière l'ordinateur. ▪ Comme un call center mais virtuel et avec une personne. ▪ J'aimerais qu'il y ait une vraie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qu'il y ait quand même un moyen de communication, que ça ne reste pas une machine, mais qu'il y ait un côté humain dans le virtuel. ▪ Qu'il y ait quand même toujours ce lien avec les magasins réels. ▪ Les gens auront besoin de ça, de ce contact, c'est un plaisir de sortir.

	<p>personne derrière la vendeuse, que ce soit personnalisé.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Froid dans le sens qu'ils n'ont pas le contact, c'est efficace, mais il manque le plaisir du toucher, le plaisir du mouvement (Les gens qui utilisent des univers virtuels pour faire du shopping sont ...). 	
Nombre de verbatims : 12	Nombre de verbatims : 8	Nombre de verbatims : 5

Segment « intégration sociale / égo-répression »

<p>Commerce en ligne</p>	<p>Univers virtuel avant expérimentation</p>	<p>Univers virtuel après expérimentation</p>
<p><u>Cherche à se rassurer</u></p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ On a envie, avant d'acheter, de tester le produit. ▪ La 4 ne le fera pas du tout, car elle est timide et pas sûre d'elle et pour acheter sur internet, parfois tu dois savoir ce que tu veux. La 4 a besoin d'aller en magasin et d'être accompagnée. ▪ Elle a peut-être besoin d'avoir la certitude et du coup d'aller essayer le vêtement. ▪ Moi je pensais que la 4 n'achète pas en ligne, elle a besoin de toucher ... Elle a besoin de sentir le vêtement et de voir ce que ça donne sur elle. ▪ Ce qui m'arrête de commander en ligne c'est le fait que j'aime bien choisir moi-même mes fruits, mes légumes et tout voir. ▪ Moi, je dois y aller moi-même même si je perds du temps pour choisir. J'ai peur qu'on me donne les produits bientôt en date. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oui comme la 4. Elles ont besoin d'aller en magasin et même d'être accompagnées. ▪ Les timides vont venir accompagnés pour se rassurer. ▪ D'un autre côté, si quelqu'un est timide justement, il n'aime pas voir la foule, il préfère faire ses achats tout seul chez lui. ▪ Quelqu'un de timide n'aime pas trop avoir le regard de tout le monde. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ J'ai besoin de l'avoir sur moi, de voir s'il gratte. ▪ On ne peut pas voir l'habit et le toucher. ▪ Le plus important c'est le toucher.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moi je dirais la 4, car elle a l'air un peu fermée, timide fin elle préférerait peut-être le faire en ligne. 		
<p><u>Recherche de spécialistes</u></p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les verts, comme la femme numéro 4, ont besoin de discussions, de conseiller et d'être conseillés. ▪ Moi j'ai besoin d'avoir le vêtement sur moi, de l'essayer. De me regarder dix minutes devant la glace, de demander « madame, est-ce que vous trouvez que ça me va bien ? », d'être convaincue et de l'acheter. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ J'aimerais bien que quand je choisis tel ou tel t-shirt on me dise telle ou telle jupe est compatible. ▪ Ça m'arrangerait d'avoir un coach personnel ... Elle pourrait te conseiller par rapport à toi, à ton physique, à ce que tu choisis. ▪ L'idée est bonne. Peut-être que la marque pourrait proposer justement une proposition sans coach et avec coach. ▪ Je voudrais un avatar qui me conseille moi personnellement. ▪ Là les vendeuses te feraient des suggestions et ça te permettrait d'avoir d'autres idées que celles que tu as. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Virtuellement, ça devra être chaque fois des personnes plus perfectionnées dans leur domaine afin de te conseiller au mieux. ▪ Faut que la personne soit vraiment calée, qu'elle sache nous conseiller. ▪ Oui, qu'elle maîtrise son sujet.
<p>Nombre de verbatims : 9</p>	<p>Nombre de verbatims : 9</p>	<p>Nombre de verbatims : 6</p>

Segment « égo-répression / supériorité fictive »

Commerce en ligne	Univers virtuel avant expérimentation	Univers virtuel après expérimentation
<u>Fuit le changement</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moi je vois la 5 qui n'achèterait pas en ligne, elle a comme peur si je puis dire d'utiliser internet. ▪ Elle (la numéro 5) a un air méfiant dans son regard. ▪ Elle (la numéro 5) n'est peut-être pas technologique. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour moi la 5 elle ne va pas aller faire ses achats dans les magasins virtuels ... je ne pense pas qu'elle veuille utiliser internet. ▪ Elle (la numéro 5) a l'air un peu plus introverti, elle porte un regard un peu plus timide, méfiante. ▪ J'ai mis conservateur dans le sens traditionnel qui ne veulent pas aller vers le futur, vers le changement (Les gens qui n'utilisent pas les univers virtuels pour faire du shopping sont ...). 	
<u>Insécurité</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moi ça me fait peur d'acheter sur internet. ▪ Si on me donne la possibilité de faire par virement ou de payer après achat via la banque alors je choisis plutôt cette possibilité-là. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des personnes méfiantes vis-à-vis de la sécurité des paiements (Les gens qui n'utilisent pas les univers virtuels pour faire du shopping sont ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il faudrait que le site virtuel soit sécurisé quand même. ▪ Moi ça me fait peur
Nombre de verbatims : 5	Nombre de verbatims : 4	Nombre de verbatims : 2

Segment « supériorité fictive / socio-répression »

Commerce en ligne	Univers virtuel avant expérimentation	Univers virtuel après expérimentation
<u>Jouet, gadget</u>		
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ça reste au stade de jeu. ▪ Ça reste un jeu. ▪ On dirait les SIMS. ▪ On dirait qu'on est en train de jouer et de voir où elle peut aller. ▪ Ca fait genre y a une mission. ▪ J'ai vraiment l'impression d'être dans un jeu vidéo. ▪ On ne va pas acheter sur un dessin animé. ▪ C'est un dessin animé et ça devrait être la photo ou l'hologramme du vêtement.
<u>Inesthétique</u>		
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ça ne me donne pas envie, c'est pas beau. ▪ Les proportions ne sont pas belles. ▪ C'est moche, c'est pas esthétique. ▪ Ce n'est pas attirant. ▪ Tu ne vois pas bien dans quel

		tissu c'est. Je ne trouve pas ça beau du tout.
<u>Futuriste</u>		
		<ul style="list-style-type: none">▪ Ça reste trop faux, ça à l'air pas vrai les vêtements.▪ Si c'est comme ça alors je retourne en magasin. C'est trop éloigné de la réalité.▪ Ils doivent améliorer le réalisme ... c'est pas assez réel.▪ Un univers virtuel plus réaliste et rapporté à la réalité, à notre réalité.▪ Dans plusieurs années, le graphisme sera beaucoup mieux, comme c'est en vrai.▪ Plus réel quoi.▪ Tout est parfait, ça n'est pas réaliste ça.▪ Moi je trouve que le magasin n'est pas bien, pas assez réaliste.▪ C'est pas assez réel. Les vêtements pourraient être beaucoup plus réels.▪ Même les vêtements je n'ai pas l'impression qu'ils sont vrais.▪ Il y a un manque de réalisme, c'est trop faux. Ça doit être virtuel, mais virtuel comme dans la réalité. ▪ Le manque de réalisme.

Nombre de verbatims : 0	Nombre de verbatims : 0	Nombre de verbatims : 25
-------------------------	-------------------------	--------------------------

Segment « socio-répression / valorisation individuelle »

Commerce en ligne	Univers virtuel avant expérimentation	Univers virtuel après expérimentation
<u>Regard des autres</u>		
<ul style="list-style-type: none">▪ Vous renvoyez, mais moi je suis une génération où je suis incapable de faire ça ... La société derrière ben y a quelqu'un qui paye pour ça.▪ Oui et l'écologie aussi.▪ C'est du gaspillage et aussi une pollution.▪ Oui y a le transport aussi, je me dis houlala, le carton, le transport, le type qui sonne et tout va à chaque fois à la poubelle.		<ul style="list-style-type: none">▪ Bon après il y a toute la question de l'écologie qui demeure.▪ Oui, mais ils vont devoir le réemballer pour l'envoyer à quelqu'un d'autre, ça fait pas très écologique tout ça.▪ Puis il y a les transports aussi
Nombre de verbatims : 4	Nombre de verbatims : 0	Nombre de verbatims : 3

Segment « valorisation individuelle / égo-expression »

Commerce en ligne	Univers virtuel avant expérimentation	Univers virtuel après expérimentation
<u>Spécialiste</u>		
<ul style="list-style-type: none">▪ La numéro 8 qui fait femme d'affaires donc même chose elle n'a peut-être pas le temps. Et puis elle a l'air de gérer la technologie.		<ul style="list-style-type: none">▪ La 8 elle a tout le style de la carriériste qui peut-être est toute seule et le soir elle s'embête et elle va aller dans l'univers virtuel qui n'a plus aucun secret pour elle.▪ Elle (la numéro 8) irait facilement dans un univers virtuel.
Nombre de verbatims : 1	Nombre de verbatims : 0	Nombre de verbatims : 2