

## ANNEXE 1 : RÉSUMÉ DU PRÉ-TEST DU QUESTIONNAIRE

Répondant	Tranche d'âge	Niveau d'études	Occupation professionnelle	Remarques
1	24-29 ans	Master universitaire	Etudiant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliquer sur le lien du Nivea Skin Guide efface toutes ses réponses</li> <li>- A remarqué un problème technique sur une question où on ne pouvait pas cocher plusieurs choix</li> <li>- La question « avez-vous déjà utilisé » répond déjà à celle « avez-vous entendu parler »</li> <li>- L'utilisation de mots tels qu'amusant ; agréable, très intéressant est orienté et pourrait induire des biais</li> <li>- Ne comprend pas la différence entre « facile à utiliser » et « ne demande pas beaucoup d'efforts »</li> <li>- Être handicapé n'est pas une occupation professionnalisante et peut paraître choquant</li> <li>- Pas de page de remerciements</li> <li>- Une fois à la fin du questionnaire, il n'est pas renvoyé automatiquement à l'envoi de ce dernier</li> </ul>
2	24-29 ans	Master universitaire	Etudiant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliquer sur le lien du Nivea Skin Guide efface toutes ses réponses</li> <li>- S'est questionné sur l'obligation de regarder les exemples</li> <li>- S'est questionné sur la nécessité</li> </ul>

				<p>de se créer un compte Nivea ou cliquer sur « j'essaie »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'est questionné sur l'intérêt de diviser les groupes d'âges pour reconnaître les différentes générations</li> <li>- Pas de page de remerciements</li> <li>- Une fois à la fin du questionnaire, n'est pas renvoyé automatiquement à l'envoi de ce dernier</li> </ul>
<b>3</b>	24-29 ans	Bachelier professionnel	Employé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliquer sur le lien du Nivea Skin Guide efface toutes ses réponses</li> <li>- A remarqué un problème technique sur une question où on ne pouvait pas cocher plusieurs choix</li> <li>- S'est questionné sur la nécessité de se créer un compte Nivea ou cliquer sur « j'essaie »</li> <li>- Pas de page de remerciements</li> <li>- Une fois à la fin du questionnaire, n'est pas renvoyé automatiquement à l'envoi de ce dernier</li> </ul>
<b>4</b>	20-59 ans	Inférieur au diplôme d'études secondaires	Employé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliquer sur le lien du Nivea Skin Guide efface toutes ses réponses</li> <li>- S'est questionné sur la nécessité de se créer un compte Nivea ou cliquer sur « j'essaie »</li> <li>- Ne comprend pas la différence entre « facile à utiliser » et « ne demande pas beaucoup d'efforts »</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'est questionné sur l'obligation de regarder les exemples</li> <li>- Une fois à la fin du questionnaire, n'est pas renvoyé automatiquement à l'envoi de ce dernier</li> </ul>
--	--	--	--	---

Tableau 7 : Résumé du pré-test du questionnaire [réalisation personnelle]

## ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE DE L'ENQUÊTE QUANTITATIVE

### Innovations technologiques dans le secteur des soins du visage

Bonjour à tous.tes,

étant en dernière année de Master en sciences de gestion à la Louvain School of Management, il est temps pour moi de réaliser la dernière étape de mes études, le mémoire.

Celui-ci concerne les habitudes d'achat et de consommation de produits cosmétiques et en particulier des soins du visage, et de la place des innovations technologiques dans ce secteur.

Mon but avec ce mémoire est de comprendre vos attentes, vos perceptions, et votre comportement d'achat en ce qui concerne cette catégorie de produits.

**Votre participation est totalement anonyme et les résultats de cette enquête seront utilisés uniquement pour répondre à ma question de recherche. Merci d'avance pour votre aide !**

---

1. Utilisez-vous des produits de soins pour le visage tels qu'une crème, un nettoyant, un sérum, une crème solaire, un après-rasage ou autres ?

*[Une seule réponse possible]*

- Oui *[Passer à la section 2 : Nivea skin guide]*

- Non [Rediriger à la question 25]

## Nivea Skin Guide

Je vous invite maintenant à essayer le Skin Guide de Nivea, une technologie développée par une marque du secteur des cosmétiques. Cela ne vous prendra que le temps d'un selfie!

Cliquez ici [NIVEA SKINGUIDE<sup>1</sup>](https://www.nivea.be/fr-be/skinguide) ou scannez le QR CODE suivant 😊

*Conseils d'utilisation: 1) Ouvrez le lien via un nouvel onglet. 2) Cliquez sur "J'essaie" et vous pourrez commencer sans avoir à vous enregistrer!*



## Nivea Skin Guide

2. Comment décririez-vous la facilité d'utilisation de cette technologie ? (Cabero-Almenara et al., 2019)

[Une seule réponse possible par ligne]

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni l'un ni l'autre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Interagir avec le Nivea Skin Guide n'exige pas beaucoup d'efforts de votre part					
Vous trouvez le Nivea Skin Guide facile à utiliser					
Vous trouvez qu'il est facile de faire faire au Nivea Skin Guide ce que vous voulez qu'il fasse					

<sup>1</sup> Lien auquel l'utilisateur était redirigé : <https://www.nivea.be/fr-be/skinguide>

3. Comment décririez-vous l'utilité de cette technologie ? (Venkatesh et al., 2003)

[Une seule réponse possible par ligne]

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni l'un ni l'autre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Le Nivea Skin Guide est utile pour obtenir des informations					
Le Nivea Skin Guide vous permet d'obtenir des informations plus rapidement sur les produits de soins qui vous conviennent					
Le Nivea Skin Guide vous permet de choisir plus facilement les produits adaptés à votre peau					

4. Comment décririez-vous le caractère informatif de cette technologie ? (Kim et Hyung, 2016)

[Une seule réponse possible par ligne]

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni l'un ni l'autre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont exactes					
Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont faciles à comprendre					
Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont pertinentes					
Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont personnalisées					

5. Comment décririez-vous votre expérience après avoir utilisé cette technologie ? (Venkatesh et al., 2012)

[Une seule réponse possible par ligne]

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni l'un ni l'autre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Utiliser le Nivea Skin Guide est					

amusant							
Utiliser le Nivea Skin Guide est agréable							
Utiliser le Nivea Skin Guide est intéressant							

6. Vous trouvez la technologie du Nivea Skin Guide (Kim et Hyung, 2016)

[Une seule réponse possible]

	1	2	3	4	5	6	7	
Mauvaise								Bonne

7. Vous trouvez la technologie du Nivea Skin Guide (Kim et Hyung, 2016)

[Une seule réponse possible]

	1	2	3	4	5	6	7	
Déplaisante								Plaisante

8. Vous trouvez la technologie du Nivea Skin Guide (Kim et Hyung, 2016)

[Une seule réponse possible]

	1	2	3	4	5	6	7	
De mauvaise qualité								De bonne qualité

9. Vous trouvez la technologie du Nivea Skin Guide (Kim et Hyung, 2016)

[Une seule réponse possible]

	1	2	3	4	5	6	7	
Vous n'aimez pas cette technologie								Vous aimez bien cette technologie

10. Après avoir découvert le Nivea Skin Guide, quelle est la probabilité que vous achetiez un produit visage de la marque Nivea ? (Kim et Hyung, 2016)

[Une seule réponse possible par ligne]

	<i>Extrêmement improbable</i>	<i>Assez improbable</i>	<i>Ni probable ni improbable</i>	<i>Assez probable</i>	<i>Extrêmement probable</i>
Après avoir découvert la technologie Nivea Skin Guide, la probabilité que vous achetiez un					

produit visage Nivea est					
--------------------------	--	--	--	--	--

11. Quelle est la probabilité que vous utilisiez à l'avenir la technologie Nivea Skin Guide ou une autre technologie de ce genre ? (Kim et Hyung, 2016)

[Une seule réponse possible par ligne]



2

	<i>Extrêmement improbable</i>	<i>Assez improbable</i>	<i>Ni probable ni improbable</i>	<i>Assez probable</i>	<i>Extrêmement probable</i>
La possibilité que vous utilisiez de nouveau le Nivea Skin Guide ou une autre technologie de ce genre est					

### Technologies liées aux soins du visage

12. Avez-vous déjà entendu parler des technologies suivantes liées aux soins du visage ?

[Une seule réponse possible par ligne]

	<i>Je n'en ai jamais entendu parler</i>	<i>Je connais de nom</i>	<i>Je connais pour l'avoir utilisée une fois ou un petit nombre de fois</i>	<i>Je connais et j'utilise fréquemment cette technologie</i>
Un QR CODE qui vous renvoie à un site web ou une application mobile avec des explications sur le produit				

13. Avez-vous déjà entendu parler des technologies suivantes liées aux soins du visage ?

[Une seule réponse possible par ligne]

<sup>2</sup> Hi Mirror : <https://www.himirror.com/en-US/>



	<i>Je n'en ai jamais entendu parler</i>	<i>Je connais de nom</i>	<i>Je connais pour l'avoir utilisée une fois ou un petit nombre de fois</i>	<i>Je connais et j'utilise fréquemment cette technologie</i>
Un QR CODE qui vous renvoie à un site web ou une application mobile qui analyse votre peau et vous conseille (exemple ci-dessus)				

14. Avez-vous déjà entendu parler des technologies suivantes liées aux soins du visage ?

[Une seule réponse possible par ligne]

	<i>Je n'en ai jamais entendu parler</i>	<i>Je connais de nom</i>	<i>Je connais pour l'avoir utilisée une fois ou un petit nombre de fois</i>	<i>Je connais et j'utilise fréquemment cette technologie</i>
Une tablette ou miroir intelligent qui permet de faire un diagnostic de votre peau et de vous proposer des produits adaptés (exemple HiMirror ci-dessus)				

15. Avez-vous déjà entendu parler des technologies suivantes liées aux soins du visage ?

[Une seule réponse possible par ligne]

	<i>Je n'en ai jamais entendu parler</i>	<i>Je connais de nom</i>	<i>Je connais pour l'avoir utilisée une fois ou un petit nombre de fois</i>	<i>Je connais et j'utilise fréquemment cette technologie</i>
Un site web qui permet d'analyser votre peau et de vous proposer des produits adaptés Ex :				

<a href="https://www.nivea.be/fr-be/skinguide">https://www.nivea.be/fr-be/skinguide</a>				
---	--	--	--	--

16. Avez-vous déjà entendu parler des technologies suivantes liées aux soins du visage ?

[Une seule réponse possible par ligne]

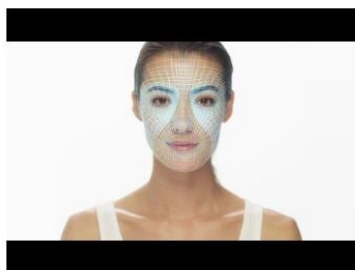
	<i>Je n'en ai jamais entendu parler</i>	<i>Je connais de nom</i>	<i>Je connais pour l'avoir utilisée une fois ou un petit nombre de fois</i>	<i>Je connais et j'utilise fréquemment cette technologie</i>
Une application mobile qui permet d'analyser votre peau et de vous proposer des produits adaptés				

17. Avez-vous déjà entendu parler des technologies suivantes liées aux soins du visage ?

[Une seule réponse possible par ligne]

	<i>Je n'en ai jamais entendu parler</i>	<i>Je connais de nom</i>	<i>Je connais pour l'avoir utilisée une fois ou un petit nombre de fois</i>	<i>Je connais et j'utilise fréquemment cette technologie</i>
Une impression 3D de produit sur mesure correspondant exactement aux besoins de votre peau (exemple Mask ID de Neutrogena ci-dessous)				

Exemple d'une impression 3D de produit sur mesure correspondant exactement aux besoins de votre peau (Mask ID de Neutrogena).



3

18. Avez-vous déjà entendu parler des technologies suivantes liées aux soins du visage ?

<sup>3</sup> Neutrogena MaskiD: The Game-changing Personalized Face Mask : <https://www.youtube.com/watch?v=VnwdLXHZeNw&t=1s>

[Une seule réponse possible par ligne]

	Je n'en ai jamais entendu parler	Je connais de nom	Je connais pour l'avoir utilisée une fois ou un petit nombre de fois	Je connais et j'utilise fréquemment cette technologie
Une technologie portable à mettre directement sur la peau et qui est liée à une application sur votre téléphone (exemple ci-dessous)				

Exemple d'une technologie portable à mettre directement sur la peau et qui est liée à une application sur votre téléphone (My Skin Track Ph de La Roche-Posay).



4

## Questions générales

19. Quels types de produits de soins visage achetez-vous ?

[Plusieurs réponses possibles] (Jan et al., 2019)

- Nettoyant
- Exfoliant
- Démaquillant
- Toner
- Sérum
- Masque
- Soins hydratants
- Crème solaire
- Soins pour les yeux
- Après-rasage

Autre :

20. Où achetez-vous vos produits de soins visage ? (Anute et al., 2015)

[Une seule réponse possible par ligne]

<sup>4</sup> Présentation de My Skin Track pH de La Roche-Posay | L'Oréal CES 2019 : [https://www.youtube.com/watch?v=f\\_018IMHSKo](https://www.youtube.com/watch?v=f_018IMHSKo)

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
En supermarché					
En magasin spécialisé (instituts de beauté, parfumeries)					
En pharmacie					
En parapharmacie					
En ligne					

21. Combien de fois achetez-vous des produits de soins visage au cours d'une année ordinaire ? (Britton, 2012)

*[Une seule réponse possible]*

- a. Jamais
- b. Moins d'une fois par an
- c. Une fois par an
- d. 2-3 fois par an
- e. Une fois par mois
- f. 2-3 fois par mois
- g. Chaque semaine

22. À quelle fréquence utilisez-vous ces produits de soins pour le visage ? (Jan et al., 2019)

*[Une seule réponse possible]*

- a. Plusieurs fois par jour
- b. Une fois par jour
- c. Souvent
- d. Occasionnellement
- e. Rarement

23. Que diriez-vous de vous concernant les produits de soins visage ?

*[Une seule réponse possible par ligne]*

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni l'un ni l'autre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Vous aimez beaucoup acheter des produits de soins visage					
Chaque fois que vous achetez un produit de soin visage, c'est comme si vous vous offriez un cadeau					
Pour vous, c'est un vrai plaisir					

d'acheter des produits de soins visage					
--	--	--	--	--	--

## 24. Diriez-vous de vous que

*[Une seule réponse possible par ligne]*

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni l'un ni l'autre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Vous avez beaucoup de connaissances sur les pratiques digitales et sur internet					
Vous êtes extrêmement compétent(e) dans l'utilisation des pratiques digitales et d'internet					
Vous vous considérez comme un(e) expert(e) des pratiques digitales et d'internet					
Vous vous y connaissez un peu plus que la plupart des gens sur les pratiques digitales et internet					

## Données socio-démographiques

Vos données sont anonymes, seront utilisées uniquement pour mon analyse et ne seront pas conservées.

### 25. Quel est votre genre ?

*[Une seule réponse possible]*

- Homme
- Femme
- Autre :

### 26. Quel âge avez-vous ?

*[Une seule réponse possible]*

- 17 ans ou moins
- 18-23
- 24-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59

- 60 ou plus

27. Quel est votre occupation professionnelle ? (Jan et al., 2019)

*[Une seule réponse possible]*

- a. Étudiant
- b. Ouvrier
- c. Employé
- d. Indépendant
- e. Intérimaire
- f. Fonctionnaire (dans organisme public)
- g. Sans emploi actuellement
- h. Retraité
- Autre :

28. Quel est votre niveau d'études ou le diplôme le plus haut que vous ayez obtenu ? (Jan et al., 2019)

*[Une seule réponse possible]*

- a. Inférieur au diplôme d'études secondaires
- b. Secondaire inférieur
- c. Secondaire supérieur
- d. Bachelier professionnalisant
- e. Bachelier universitaire
- f. Master universitaire
- g. Diplôme professionnel
- h. Doctorat

## **Remerciements**

**Merci d'avoir pris le temps de répondre à mon questionnaire. Je vous en suis très reconnaissante ! 😊**

## ANNEXE 3 : RÉSULTATS DES ANALYSES SPSS

### Hypothèse 3

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variabes Entered	Variabes Removed	Method
1	Le Nivea Skin Guide est utile pour obtenir des informations		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Interagir avec le Nivea Skin Guide n'exige pas beaucoup d'efforts de votre part		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Le Nivea Skin Guide vous permet d'obtenir des informations plus rapidement sur les produits de soins qui vous conviennent		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Quelle est la probabilité que vous utilisiez à l'avenir la technologie Nivea Skin Guide ou une autre technologie de ce genre ?

**Model Summary<sup>d</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.448 <sup>a</sup>	.200	.194	1.11099	
2	.568 <sup>b</sup>	.322	.311	1.02712	
3	.592 <sup>c</sup>	.351	.335	1.00909	1.947

a. Predictors: (Constant), Le Nivea Skin Guide est utile pour obtenir des informations

b. Predictors: (Constant), Le Nivea Skin Guide est utile pour obtenir des informations, Interagir avec le Nivea Skin Guide n'exige pas beaucoup d'efforts de votre part

c. Predictors: (Constant), Le Nivea Skin Guide est utile pour obtenir des informations, Interagir avec le Nivea Skin Guide n'exige pas beaucoup d'efforts de votre part, Le Nivea Skin Guide vous permet d'obtenir des informations plus rapidement sur les produits de soins qui vous conviennent

d. Dependent Variable: Quelle est la probabilité que vous utilisiez à l'avenir la technologie Nivea Skin Guide ou une autre technologie de ce genre ?

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.376	1	38.376	31.091	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	153.053	124	1.234		
	Total	191.429	125			
2	Regression	61.666	2	30.833	29.226	<.001 <sup>c</sup>
	Residual	129.763	123	1.055		
	Total	191.429	125			
3	Regression	67.201	3	22.400	21.999	<.001 <sup>d</sup>
	Residual	124.228	122	1.018		
	Total	191.429	125			

a. Dependent Variable: Quelle est la probabilité que vous utilisiez à l'avenir la technologie Nivea Skin Guide ou une autre technologie de ce genre ?

b. Predictors: (Constant), Le Nivea Skin Guide est utile pour obtenir des informations

c. Predictors: (Constant), Le Nivea Skin Guide est utile pour obtenir des informations, Interagir avec le Nivea Skin Guide n'exige pas beaucoup d'efforts de votre part

d. Predictors: (Constant), Le Nivea Skin Guide est utile pour obtenir des informations, Interagir avec le Nivea Skin Guide n'exige pas beaucoup d'efforts de votre part, Le Nivea Skin Guide vous permet d'obtenir des informations plus rapidement sur les produits de soins qui vous conviennent

Coefficients <sup>a</sup>														
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.760	.447		1.700	.092	-.125	1.645						
	Le Nivea Skin Guide est utile pour obtenir des informations	.645	.116	.448	5.576	<.001	.416	.874	.448	.448	.448	1.000	1.000	
2	(Constant)	-.771	.526		-1.465	.145	-1.813	.271						
	Le Nivea Skin Guide est utile pour obtenir des informations	.525	.110	.364	4.774	<.001	.307	.742	.448	.395	.354	.946	1.057	
3	(Constant)	-1.220	.552		-2.211	.029	-2.312	-.128						
	Le Nivea Skin Guide est utile pour obtenir des informations	.327	.137	.227	2.386	.019	.056	.599	.448	.211	.174	.586	1.707	
3	Interagir avec le Nivea Skin Guide n'exige pas beaucoup d'efforts de votre part	.489	.100	.366	4.882	<.001	.291	.687	.443	.404	.356	.944	1.059	
	Le Nivea Skin Guide vous permet d'obtenir des informations plus rapidement sur les produits de soins qui vous conviennent	.314	.135	.217	2.331	.021	.047	.580	.399	.207	.170	.612	1.635	

a. Dependent Variable: Quelle est la probabilité que vous utilisiez à l'avenir la technologie Nivea Skin Guide ou une autre technologie de ce genre ?

**Excluded Variables<sup>a</sup>**

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	Interagir avec le Nivea Skin Guide n'exige pas beaucoup d'efforts de votre part	.359 <sup>b</sup>	4.699	<.001	.390	.946	1.057	.946
	Vous trouvez le Nivea Skin Guide facile à utiliser	.236 <sup>b</sup>	2.962	.004	.258	.959	1.042	.959
	Vous trouvez qu'il est facile de faire faire au Nivea Skin Guide ce que vous voulez qu'il fasse	.253 <sup>b</sup>	3.259	.001	.282	.992	1.008	.992
	Le Nivea Skin Guide vous permet d'obtenir des informations plus rapidement sur les produits de soins qui vous conviennent	.197 <sup>b</sup>	1.943	.054	.173	.613	1.631	.613
	Le Nivea Skin Guide vous permet de choisir plus facilement les produits adaptés à votre peau	.141 <sup>b</sup>	1.447	.150	.129	.672	1.488	.672
2	Vous trouvez le Nivea Skin Guide facile à utiliser	-.020 <sup>c</sup>	-.189	.851	-.017	.502	1.993	.495
	Vous trouvez qu'il est facile de faire faire au Nivea Skin Guide ce que vous voulez qu'il fasse	.044 <sup>c</sup>	.452	.652	.041	.574	1.743	.547
	Le Nivea Skin Guide vous permet d'obtenir des informations plus rapidement sur les produits de soins qui vous conviennent	.217 <sup>c</sup>	2.331	.021	.207	.612	1.635	.586
	Le Nivea Skin Guide vous permet de choisir plus facilement les produits adaptés à votre peau	.136 <sup>c</sup>	1.513	.133	.136	.672	1.488	.649
3	Vous trouvez le Nivea Skin Guide facile à utiliser	-.016 <sup>d</sup>	-.150	.881	-.014	.502	1.993	.495
	Vous trouvez qu'il est facile de faire faire au Nivea Skin Guide ce que vous voulez qu'il fasse	.008 <sup>d</sup>	.080	.936	.007	.558	1.791	.536
	Le Nivea Skin Guide vous permet de choisir plus facilement les produits adaptés à votre peau	.005 <sup>d</sup>	.045	.965	.004	.395	2.533	.359

## Hypothèse 4

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont pertinentes	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Utiliser le Nivea Skin Guide est amusant	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Après avoir découvert le Nivea Skin Guide, quelle est la probabilité que vous achetiez un produit visage de la marque Nivea ?

### Model Summary<sup>c</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
						F Change	df1	df2		
1	.323 <sup>a</sup>	.105	.097	.96803	.105	14.491	1	124	<.001	
2	.403 <sup>b</sup>	.162	.149	.94010	.058	8.478	1	123	.004	1.870

a. Predictors: (Constant), Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont pertinentes

b. Predictors: (Constant), Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont pertinentes, Utiliser le Nivea Skin Guide est amusant

c. Dependent Variable: Après avoir découvert le Nivea Skin Guide, quelle est la probabilité que vous achetiez un produit visage de la marque Nivea ?

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.580	1	13.580	14.491	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	116.198	124	.937		
	Total	129.778	125			
2	Regression	21.072	2	10.536	11.921	<.001 <sup>c</sup>
	Residual	108.706	123	.884		
	Total	129.778	125			

a. Dependent Variable: Après avoir découvert le Nivea Skin Guide, quelle est la probabilité que vous achetiez un produit visage de la marque Nivea ?

b. Predictors: (Constant), Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont pertinentes

c. Predictors: (Constant), Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont pertinentes , Utiliser le Nivea Skin Guide est amusant

Coefficients <sup>a</sup>														
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.500	.346		4.330	<.001	.815	2.186						
	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont pertinentes	.352	.093	.323	3.807	<.001	.169	.535	.323	.323	.323	1.000	1.000	
2	(Constant)	.624	.451		1.382	.170	-.270	1.518						
	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont pertinentes	.276	.094	.254	2.951	.004	.091	.461	.323	.257	.244	.922	1.084	
	Utiliser le Nivea Skin Guide est amusant	.308	.106	.250	2.912	.004	.098	.517	.321	.254	.240	.922	1.084	

a. Dependent Variable: Après avoir découvert le Nivea Skin Guide, quelle est la probabilité que vous achetiez un produit visage de la marque Nivea ?

**Excluded Variables<sup>a</sup>**

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont exactes	.173 <sup>b</sup>	1.528	.129	.136	.556	1.798	.556
	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont faciles à comprendre	-.091 <sup>b</sup>	-1.017	.311	-.091	.900	1.111	.900
	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont personnalisées	.213 <sup>b</sup>	2.177	.031	.193	.735	1.360	.735
	Utiliser le Nivea Skin Guide est amusant	.250 <sup>b</sup>	2.912	.004	.254	.922	1.084	.922
	Utiliser le Nivea Skin Guide est agréable	.222 <sup>b</sup>	2.393	.018	.211	.810	1.234	.810
	Utiliser le Nivea Skin Guide est intéressant	.054 <sup>b</sup>	.571	.569	.051	.803	1.245	.803
2	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont exactes	.128 <sup>c</sup>	1.144	.255	.103	.544	1.839	.544
	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont faciles à comprendre	-.142 <sup>c</sup>	-1.620	.108	-.145	.870	1.150	.858
	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont personnalisées	.145 <sup>c</sup>	1.451	.149	.130	.677	1.478	.677
	Utiliser le Nivea Skin Guide est agréable	.044 <sup>c</sup>	.314	.754	.028	.342	2.923	.342
	Utiliser le Nivea Skin Guide est intéressant	-.232 <sup>c</sup>	-1.879	.063	-.168	.438	2.283	.438

a. Dependent Variable: Après avoir découvert le Nivea Skin Guide, quelle est la probabilité que vous achetez un produit visage de la marque Nivea ?

b. Predictors in the Model: (Constant), Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont pertinentes

c. Predictors in the Model: (Constant), Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont pertinentes , Utiliser le Nivea Skin Guide est amusant

## ANNEXE 4 : RECUEIL DES TABLEAUX ET FIGURES

### TABLEAUX

Tableau 1 : Résumé de l'impact des nouvelles technologies sur l'expérience du client le long de son parcours proposé par Hoyer et al. (2020, p. 64)

New technology	Pre-transaction	Transaction	Post-transaction
IoT	High	Medium	Low
AR/VR/MR	Medium	Low	Low
Virtual Assistant/Chatbot/Robot	High	High	Medium

Tableau 2 : Tableau croisé hypothèses – questions [Réalisation personnelle]

Hypothèses	Questions
H1	1, 25
H2	12,13,14,15,16,17,18
H3	2, 3, 11
H4	4, 5 , 9, 10

Tableau 3 : Tableau reprenant les variables [Réalisation personnelle]

Question 2	PEOU1	Interagir avec le Nivea Skin Guide n'exige pas beaucoup d'efforts de votre part
	PEOU2	Vous trouvez le Nivea Skin Guide facile à utiliser
	PEOU3	Vous trouvez qu'il est facile de faire faire au Nivea Skin Guide ce que vous voulez qu'il fasse
Question 3	PUFLNS1	Le Nivea Skin Guide est utile pour obtenir des informations
	PUFLNS2	Le Nivea Skin Guide vous permet d'obtenir des informations plus rapidement sur les produits de soins qui vous conviennent
	PUFLNS3	Le Nivea Skin Guide vous permet de choisir plus facilement les produits adaptés à votre peau
Question 4	PI1	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont exactes
	PI2	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont faciles à comprendre
	PI3	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont pertinentes
	PI4	Les informations fournies par le Nivea Skin Guide sont personnalisées

Question 5	HEDMOT1	Utiliser le Nivea Skin Guide est amusant
	HEDMOT2	Utiliser le Nivea Skin Guide est agréable
	HEDMOT3	Utiliser le Nivea Skin Guide est intéressant
Question 10	BUYPROB	Après avoir découvert le Nivea Skin Guide, quelle est la probabilité que vous achetiez un produit visage de la marque Nivea ?
Question 11	USEPROB	Quelle est la probabilité que vous utilisiez à l'avenir la technologie Nivea Skin Guide ou une autre technologie de ce genre ?

Tableau 4 : principaux résultats des ACP des échelles 12 à 18

	Indice d'adéquation de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	Nombre de facteurs	Pourcentage de variance expliquée	Alpha de Cronbach
Échelle de connaissance de la Beauty Tech (4 items)	0,787	2	70,93%	0,866

Tableau 5 : principaux résultats des ACP des échelles 2 et 3

	Indice d'adéquation de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	Nombre de facteurs	Pourcentage de variance expliquée	Alpha de Cronbach
Échelle de la facilité perçue du Nivea Skin Guide (3 items)	0,731	1	77,82%	0,855
Échelle de l'utilité perçue du Nivea Skin Guide (3 items)	0,697	1	77,06%	0,850

Tableau 6 : principaux résultats des ACP des échelles 4 et 6

	Indice d'adéquation de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	Nombre de facteurs	Pourcentage de variance expliquée	Alpha de Cronbach
Échelle de l'information perçue du Nivea Skin Guide (4 items)	0,708	1	60,37%	0,779
Échelle du plaisir perçu lié au Nivea Skin Guide (3 items)	0,742	1	83,61%	0,900

## FIGURES

Figure 1: Modèle de l'acceptation technologique par Davis et Venkatesh (1996, p. 20)

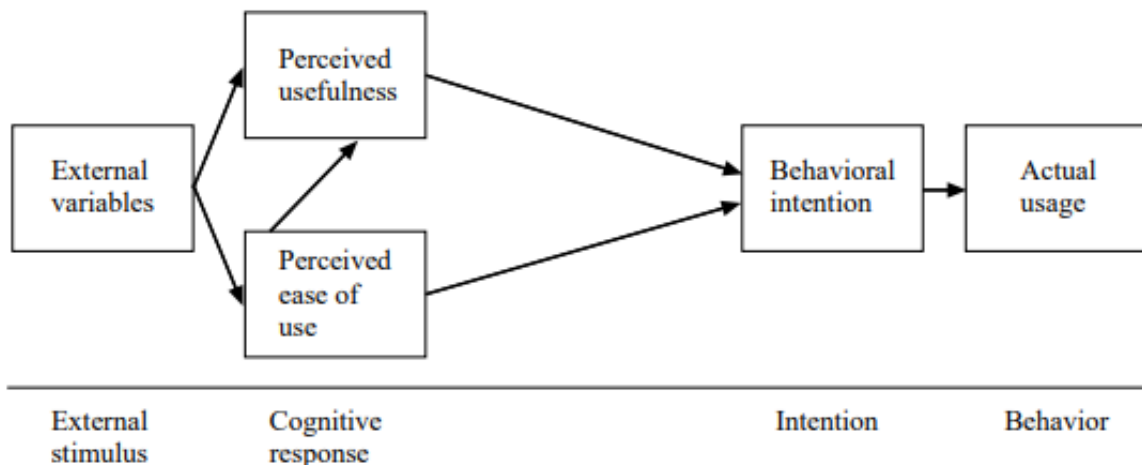


Figure 2 : Théorie de l'action raisonnée proposé par Fishbein et Azjen (1975 p. 334)

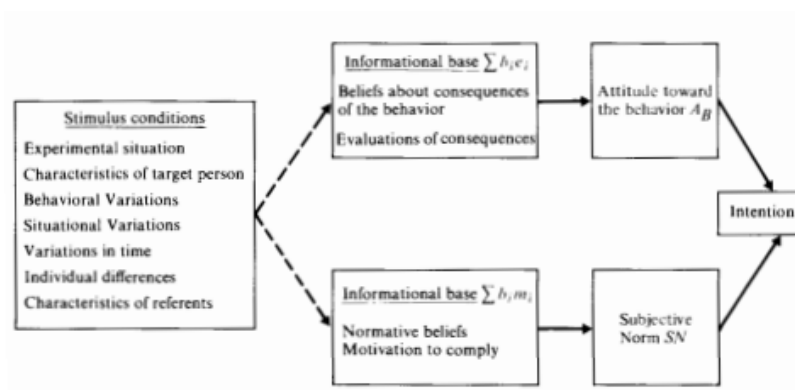


Figure 3 : Extension de la théorie de l'action raisonnée proposé par Dillard et Pfau (2002, p. 263)

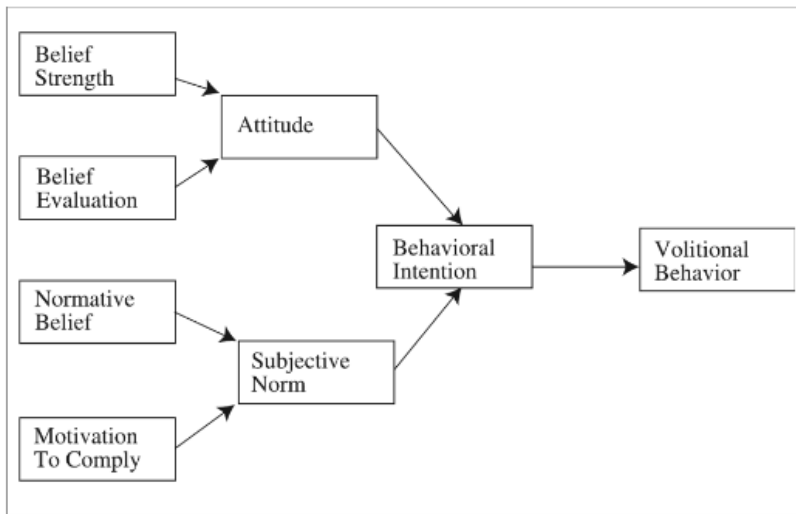


Figure 4: Théorie de l'action planifié proposée par Ajzen (1991, p. 182)

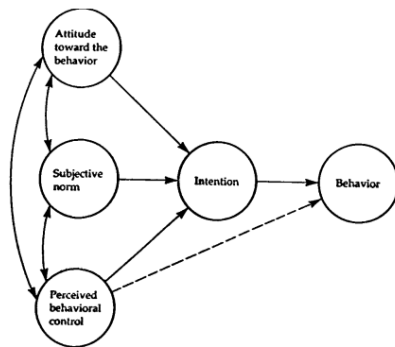


Figure 5 : Modèle de l'acceptation des technologies proposé par Huijts et al. (2012, p. 530)

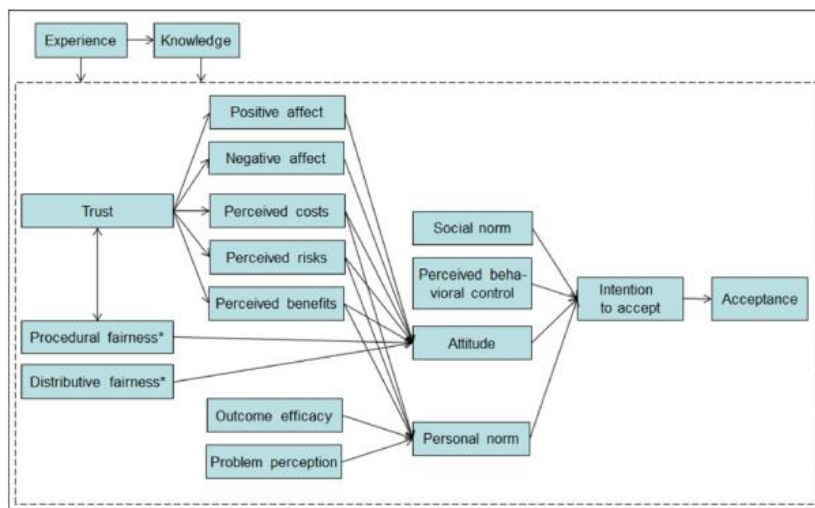


Figure 6: Le modèle unifié de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT) proposé par Venkatesh et al. (2003, p. 447)

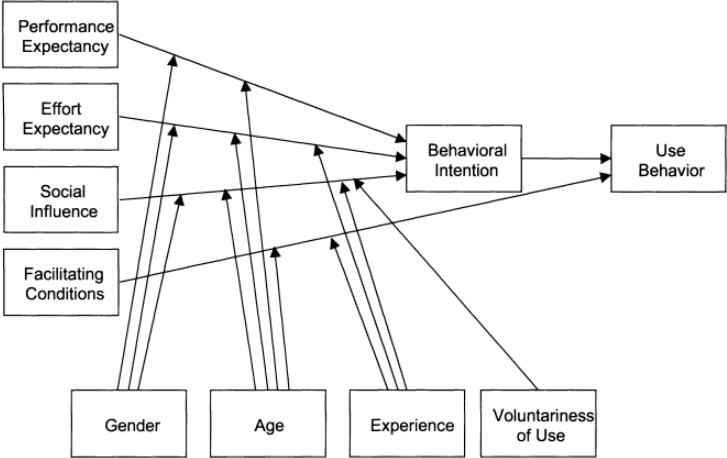


Figure 7: Modèle UTAUT 2 proposé par Venkatesh et al. (2012, p. 160)

