

Annexes mémoire Tiffany Scohy

I. Table des matières

<i>Annexes mémoire Tiffany Scohy</i>	1
<i>Message de sollicitation d'entretien publié sur les réseaux numériques</i>	3
<i>Entretiens exploratoires</i>	3
Transcription entretien exploratoire n°1	3
Transcription entretien exploratoire n°2	5
Transcription entretien exploratoire n°3 :	9
<i>Entretiens « définitifs »</i>	12
Transcription entretien n°1 :	12
Transcription entretien n°2 :	23
Transcription entretien n°3 :	28
Transcription entretien n°4 :	36
Transcription entretien n°5 :	43
Transcription entretien n°6 :	54
Transcription entretien n°7 :	60
Transcription entretien n°8 :	65
Transcription entretien n°9 :	68
Transcription entretien n°10 :	77
Transcription entretien n°11 :	84
Transcription entretien n°12.....	92
Transcription entretien n°13 :	100
Transcription entretien n°14 :	107
Transcription entretien n°15.....	111
Transcription entretien n°16 :	118
Transcription entretien n°17 :	124
Transcription entretien n°18 :	130
Transcription entretien n°19 :	135
Transcription entretien n°20 :	141
Transcription entretien n°21 :	147
Transcription entretien n°22.....	153
Transcription entretien n°23.....	158
Transcription entretien n°24 :	167
Transcription entretien n°25 :	174

Transcription entretien n°26 :	181
Transcription entretien n°27 :	188
Transcription entretien n°28 :	192

Message de sollicitation d'entretien publié sur les réseaux numériques

Bonjour à tous !

Dans le cadre de mon mémoire, je réalise des entretiens avec des personnes ayant un certain type d'engagement (apport dans le monde associatif), tels que des bénévoles, des donateurs (réguliers ou non), des scouts, etc.

Le but est de parler du degré de culpabilisation utilisé dans les mails envoyés par des organisations.

Si vous êtes intéressés par un appel vidéo, je vous en serais très reconnaissante !

N'hésitez pas à m'envoyer un message privé !

Entretiens exploratoires

Transcription entretien exploratoire n°1

1^{er} entretien exploratoire : Elise Magitteri 13/08/2020	
1) Présentez-vous (statut, âge, etc.)	Elise Magitteri, 19 ans, étudiante en BAC3 droit à l'ULB
2) Pour quelle cause êtes-vous engagés (scoutisme, etc.) ?	Scout, engagement écologique
3) Quel est votre intérêt pour le monde associatif ?	Je suis donatrice de Greenpeace (non régulière) et je soutiens BXLRefugees.
4) Quelle cause vous tient le plus à cœur (humanitaire, environnementaliste, animaliste) ?	Humanitaire
En fonction de la réponse à la quatrième question, nous leur montrerons un e-mail ou mailing envoyé par une organisation ou association humanitaire, environnementaliste ou animaliste, afin de voir ce que le document suscite chez le participant.	A vu les doublons MSF
5) Qu'en pensez-vous ?	Ça fait peur mais pour avoir des dons, c'est ce qu'il faut faire.

6) Quel est votre ressenti par rapport à la formulation du message / des tournures de phrases ?	Beaucoup de questions font peur à la fin. C'est ce qui m'a le plus choquée. Ils mettent l'accent sur l'urgence, notamment avec le surlignage. Ils font penser que rien ne va.
7) Êtes-vous enclin·e à réaliser un don grâce au ton et/ou aux images utilisés ?	Oui, surtout qu'ici on sait que ce n'est pas de l'arnaque. C'est très formel et bien fait. Je préfère ce genre de lettres plutôt que des pubs qui passent parfois à la télévision car c'est plus personnel d'avoir une lettre à son nom.
Enfin, nous montrerons un e-mail ou mailing dérivé du premier, pour lequel nous aurons préalablement augmenté le degré de culpabilisation.	
8) Quel est votre ressenti par rapport au document précédent ?	Je préfère la formulation avec le « vous » avec « vous pourriez passer des journées dans ce centre ».
9) Êtes-vous plus enclin·e à donner qu'avant ou non et pourquoi ?	Oui je donnerais plus facilement avec cette lettre car l'utilisation du « vous » engage plus. Avec la photo, je me rends encore plus compte. Pour des causes comme celles-là, je pourrais donner car je pourrais clairement être la prochaine à avoir le coronavirus et je préfère plus de culpabilisation. Ce n'est peut-être pas le cas pour d'autres causes mais pour celle-ci, oui. L'image surtout, la phrase « vous pourriez être le prochain » et l'utilisation du gras font que je donnerais plus facilement grâce à cette lettre-ci plutôt que la première.
10) Qu'est-ce qui vous inciterait à donner plus ?	Rien.
11) Avez-vous quelque chose à ajouter ?	Non.
Nous répéterons ensuite une dernière fois les questions, en montrant d'abord un e-mail ou mailing classé selon nous dans la catégorie des « culpabilisants »	A vu les doublons Banques Alimentaires
12) Qu'en pensez-vous ?	Ici, je pense que ce qui marque, ce sont les trucs écrits en grand. Souvent quand on reçoit une lettre comme ça on lit entre les lignes et là les grands trucs marquent les choses importantes. Le fait de répéter le

	nom de la personne montre bien que la lettre est personnelle. « C'est uniquement grâce à vous... » montre que si le destinataire ne donne pas, personne ne mange. Le rouge aussi « frappe » l'attention.
13) Quel est votre ressenti par rapport à la formulation du message / des tournures de phrases ?	Voir question 12)
14) Êtes-vous plus enclin·e à réaliser un don grâce au ton et/ou aux images utilisés ?	Je pourrais donner, surtout en cette période mais ici c'est très culpabilisant contre le destinataire qui, au final, est une personne parmi tant d'autres. Je trouve que c'est trop personnel et trop agressif. Je préfère ce qui est plus formel et plus professionnel. Ici toutes les couleurs et les grands caractères font trop « pub ».
Dernièrement, nous montrerons un e-mail ou mailing pour lequel nous aurons préalablement réduit le degré de culpabilisation	
15) Quel est votre ressenti par rapport au document précédent ?	Ici je trouve qu'il y a moins de couleurs et moins de grandes phrases et je trouve ça mieux. Ça fait plus professionnel et formel. Tout est résumé à la fin.
16) Êtes-vous plus enclin·e à donner qu'avant ou non et pourquoi ?	Je préférerais donner avec cette lettre plutôt que la première. Celle-ci est moins agressive, moins culpabilisante. Et il me paraît plus professionnel, moins « pub ».
17) Qu'est-ce qui vous inciterait à donner plus ?	Que ça fasse moins publicité et plus professionnel.
18) Avez-vous quelque chose à ajouter ?	Non.
Conclusion : On peut en conclure qu'il y a une certaine limite dans la culpabilisation à respecter pour toucher les gens, mais qu'il faut quand même un certain degré pour avoir un impact.	

Transcription entretien exploratoire n°2

2^e entretien exploratoire : Marc Henin 13/08/2020	
1) Présentez-vous (statut, âge, etc.)	Marc Henin, 23 ans, employé en formation.

2) Pour quelle cause êtes-vous engagés (scoutisme, etc.) ?	Depuis 5 ans, je suis chef baladins pour les 6-8 ans et ça fait plus de 20 ans que je suis dans l'unité scout.
3) Quel est votre intérêt pour le monde associatif ?	Je ne suis pas engagé dans le monde associatif mais je m'y intéresse un peu comme tout le monde.
4) Quelle cause vous tient le plus à cœur (humanitaire, environnementaliste, animaliste) ?	Environnementaliste.
En fonction de la réponse à la quatrième question, nous leur montrerons un e-mail ou mailing envoyé par une organisation ou association humanitaire, environnementaliste ou animaliste, afin de voir ce que le document suscite chez le participant.	A vu les doublons Greenpeace.
5) Qu'en pensez-vous ?	C'est dur de se sentir concerné car ça parle de ce qui se passe tellement loin. D'un autre côté, c'est un mail qui donne la sensation d'être agressif : « En gros voilà ce qui arrive, si on continue comme ça, tout le monde est foutu, on a besoin de ton aide sinon tout est fini ».
6) Quel est votre ressenti par rapport à la formulation du message / des tournures de phrases ?	Étant donné l'ampleur du problème, je peux comprendre le ton du mail. Ça fonctionne probablement s'ils le font comme ça.
7) Êtes-vous enclin·e à réaliser un don grâce au ton et/ou aux images utilisés ?	Là, je suis toujours dans l'optique étudiant avec un budget limité. J'aimerais bien aider mais je ne peux pas vraiment me le permettre. Là je pourrais probablement me permettre d'aider un peu mais j'essaie d'économiser pour mon futur. Si j'avais des millions d'euros, j'ai envie de dire que oui, j'aiderais, mais qui sait ? Le mail ne me fait pas tellement culpabiliser moi. Ils vont directement dans le vif du sujet, ils demandent directement du soutien et ce n'est pas spécialement mauvais parce que c'est une présentation très factuelle. J'aime bien et je ne me sens pas spécialement attaqué dans le sens où c'est ma faute si c'est arrivé. Ils disent : si on veut changer quelque chose, c'est de toi que ça dépend. Et je trouve que ce n'est pas une mauvaise façon de le présenter.

Enfin, nous montrerons un e-mail ou mailing dérivé du premier, pour lequel nous aurons préalablement augmenté le degré de culpabilisation.	
8) Quel est votre ressenti par rapport au document précédent ?	Ça invite un peu plus à faire réfléchir alors que l'autre c'était plus exposer des faits.
9) Êtes-vous plus enclin·e à donner qu'avant ou non et pourquoi ?	Je pense que le deuxième est mieux. Dans le premier mail, « Pouvez-vous nous aider à éviter une nouvelle catastrophe en Arctique ? » était un peu bizarre sous forme d'interrogation alors que dans le deuxième, « Agissez maintenant pour nous aider... » est plus clair. De manière générale, je préfère le deuxième mail.
10) Qu'est-ce qui vous inciterait à donner plus ?	De manière générale dans les associations, ce qui m'a toujours dérangé, c'est de ne pas savoir ce qui advenait de mon argent après. Ici ils donnent quelques exemples (« éliminer l'emploi des combustibles fossiles »). Ce sont des objectifs généraux et nobles pour sauver le permafrost en Arctique mais concrètement, où est-ce que l'argent part ? Ce n'est pas rare de voir dans des diverses associations des gens relativement haut placés qui sont un peu corrompus et qui ont fait bouger les fonds pour leurs propres gains. Pour le mail en lui-même, je trouve qu'il est déjà assez bien présenté et je ne suis pas sûr de ce qu'on pourrait rajouter d'autre pour convaincre les gens.
11) Avez-vous quelque chose à ajouter ?	Non.
Nous répéterons ensuite une dernière fois les questions, en montrant d'abord un e-mail ou mailing classé selon nous dans la catégorie des « culpabilisants »	A vu le doublon de Child Help.
12) Qu'en pensez-vous ?	Celui-ci est présenté très bizarrement. Ça me rappelle presque les mails un peu « faux » qui disent « je suis un tel, bloqué dans tel pays avec tel problème et j'ai besoin de votre aide ». La façon de le présenter est assez étrange.
13) Quel est votre ressenti par rapport à la formulation du message / des tournures de phrases ?	Je trouve que c'est très redondant. Le mail est très long. Ils mentionnent, je pense, 6 fois que les bébés sont atteints d'hydrocéphalie et que seule une intervention chirurgicale permettra de les

	<p>sauver. On dirait que la formulation a été vite faite par quelqu'un. C'est aussi ça qui me donne l'impression que c'est faux et c'est ça qui me paraît bizarre.</p>
<p>14) Êtes-vous enclin·e à réaliser un don grâce au ton et/ou aux images utilisés ?</p>	<p>Je pense que là, sur le premier coup, si je la lisais en vitesse, je me dirais probablement que c'est faux. Ils demandent un don très précis et pour deux bébés en particulier on reçoit toute leur petite histoire et ça paraît presque trop précis que pour être vrai donc on dirait presque que ça a été inventé. Je veux dire qu'ils seraient capables d'inventer une petite histoire comme ça sans trop de problème. C'est perturbant. C'est aussi ça que j'aimais bien dans le mail précédant, c'est que c'était très clair, concis et sans blabla.</p> <p>J'aime encore bien le fait que la somme d'argent dont ils ont besoin soit clairement notée. Mais bon, c'est vraiment le mail en général que j'aime moins. Et je me sens quand même plus touché par la cause de l'environnement que la cause des enfants. C'est toujours un peu égoïste mais voilà, c'est comme ça.</p>
<p>Dernièrement, nous montrerons un e-mail ou mailing pour lequel nous aurons préalablement réduit le degré de culpabilisation</p>	
<p>15) Quel est votre ressenti par rapport au document précédent ?</p>	<p>Celui-là est déjà beaucoup mieux. C'est court, il n'y a pas vraiment de répétition. On expose juste le problème et on demande une somme d'argent précise.</p> <p>Ici, « j'ai une bonne nouvelle, vous pouvez les sauver », c'est plus comme j'aime bien que les choses soient présentées. C'est très factuel. Ils disent clairement « on a besoin de votre aide », autant d'argent pourrait sauver les deux bébés.</p>
<p>16) Êtes-vous plus enclin·e à donner qu'avant ou non et pourquoi ?</p>	<p>Oui. Ici, ils n'essaient pas de faire culpabiliser à tout prix et ça aide. J'aime bien le fait qu'il n'y ait pas la petite phrase copiée-collée qui étaient censée être écrite par Pierre Mertens. Je pense que personne n'est dupe, ça n'a pas été écrit personnellement par Pierre Mertens. Je me doute que ça ne vient pas vraiment du cœur de ce type-là. C'est très bien qu'il essaie d'aider mais c'est une phrase qui paraissait</p>

	<p>superflue dans le mail précédent. Ce mail ci est plus clair, plus concis, et moins axé sur la culpabilisation et la répétition à tout bout de champ de ce qu'il se passe. Déjà, ça paraît plus professionnel, plus vrai. J'aurais plus tendance à croire que c'est un vrai mail d'une vraie association.</p> <p>Au niveau de la culpabilisation, il faut trouver l'équilibre. Greenpeace n'était pas forcément culpabilisant, mais le deuxième mail était mieux formulé. Certaines phrases ont été écrites bizarrement et tu as réussi à les améliorer. Et ici c'est clair que tout modifier, c'était une bonne idée.</p>
17) Qu'est-ce qui vous inciterait à donner plus ?	Que le mail soit écrit de manière générale. Dire par exemple « En Ouganda, on n'a pas les moyens pour soigner les enfants atteints d'hydrocéphalie et ça ne vous demanderait que 47 euros pour sauver un enfant » et pas parler d'enfants en particulier.
18) Avez-vous quelque chose à ajouter ?	Non.
<p>Conclusion : Marc Henin ne fait de base pas très confiance aux organisations aux associations caritatives. Il aime les mails concis et clairs et il fait davantage attention à cette clarté plutôt qu'à la culpabilisation. Il préférerait à chaque fois le mail modifié car il était plus concis et plus clair.</p>	

Transcription entretien exploratoire n°3 :

3 ^e entretien exploratoire : Lucie Dekimpe 13/08/2020	
1) Présentez-vous (statut, âge, etc.)	Lucie Dekimpe, 20 ans, étudiante.
2) Pour quelle cause êtes-vous engagés (scoutisme, etc.) ?	Je suis scout depuis mes 6 ans.
3) Quel est votre intérêt pour le monde associatif ?	J'ai toujours été intéressée par le volontariat mais je n'ai pas encore eu l'occasion d'en faire.
4) Quelle cause vous tient le plus à cœur (humanitaire, environnementaliste, animaliste) ?	Humanitaire
En fonction de la réponse à la quatrième question, nous leur montrerons un e-mail ou mailing envoyé par une organisation ou association humanitaire, environnementaliste	A vu le doublons Croix-Rouge

ou animaliste, afin de voir ce que le document suscite chez le participant.	
5) Qu'en pensez-vous ?	Moi, quand je reçois ce genre de papiers, je ne le lis pas spécialement. Avec mon rôle d'étudiante, je ne sais pas aider pour l'instant.
6) Quel est votre ressenti par rapport à la formulation du message / des tournures de phrases ?	Je trouve ça bien de mettre en contexte avec le texte du bénévole. Après, je ne sais pas si ça apporte vraiment grand chose parce que je trouve qu'il banalise un peu la situation au lieu de la rendre tragique. Ils n'expliquent pas vraiment pourquoi ils ont besoin d'aide.
7) Êtes-vous enclin·e à réaliser un don grâce au ton et/ou aux images utilisés ?	Je pourrais aider mais je ne suis pas trop convaincue.
Enfin, nous montrerons un e-mail ou mailing dérivé du premier, pour lequel nous aurons préalablement augmenté le degré de culpabilisation.	
8) Quel est votre ressenti par rapport au document précédent ?	Ici, j'aime bien le fait qu'on s'adresse directement au destinataire. On se sent plus visés quand ils disent « vous pouvez aussi aider, même si vous n'y êtes pas ». Mathilde est clairement là pour aider, et j'aime bien la phrase « alors qu'elle n'est pas obligée de le faire » mais c'est sûr que nous non plus on n'est pas obligés d'aider, mais ce serait bien qu'on le fasse. Après, moi j'aime bien les trucs courts et efficaces donc ici c'est parfait.
9) Êtes-vous plus enclin·e à donner qu'avant ou non et pourquoi ?	Oui parce que je me sens plus poussée, en mode « vas-y fais-le », alors que dans le premier, il n'y avait pas vraiment de phrases d'accroche qui me disaient que ça ferait beaucoup d'aider un petit peu.
10) Qu'est-ce qui vous inciterait à donner plus ?	Des situations et phrases concrètes plutôt que de dire « ça va mal, il faut aider ». C'est bien de donner et d'agrandir la cagnotte pour faire plein de trucs mais je me sens plus touchée quand c'est un truc concret.
11) Avez-vous quelque chose à ajouter ?	Non.
Nous répéterons ensuite une dernière fois les questions, en montrant d'abord un e-mail ou	A vu le doublon Child Help.

mailing classé selon nous dans la catégorie des « culpabilisants »	
12) Qu'en pensez-vous ?	J'aime bien parce que c'est plus facile à lire et plus structuré que l'autre. C'est une histoire donc c'est aussi plus facile à imaginer. Après, ce que je me demande c'est que, comme ce courrier a été envoyé à plusieurs personnes, si une personne donne assez pour les deux jumeaux donc 94 euros, où va le reste des autres donateurs ? Je ne sais pas si cette maladie est fréquente mais on pourrait donner un cas concret comme celui-là et après dire que si on récolte assez, on pourra aider d'autres bébés qui ont le même problème ou quelque chose comme ça. Là, je n'ai pas spécialement envie de donner parce que je me dis, si quelqu'un d'autre donne, où mon argent va ?
13) Quel est votre ressenti par rapport à la formulation du message / des tournures de phrases ?	La phrase qui me phrase c'est « le risque est grand. Très grand » et pourtant moi je n'y peux rien.
14) Êtes-vous enclin·e à réaliser un don grâce au ton et/ou aux images utilisés ?	C'est un peu trop fort comme texte. Il faudrait trouver un juste milieu quand même. Je trouverais ça bien que ce soit un cas concret et qu'après on parle d'une cause plus grande.
Dernièrement, nous montrerons un e-mail ou mailing pour lequel nous aurons préalablement réduit le degré de culpabilisation	
15) Quel est votre ressenti par rapport au document précédent ?	Clairement, c'est plus court alors que le premier se répète. Le premier m'a plus marquée. Après, c'est peut-être comme c'est la première lecture mais je me suis dit « ah ouais quand même, c'est grave ». J'en garderai plus un souvenir alors que celui-ci dit juste qu'ils ont du liquide dans leur tête, c'est moins choquant, on va dire.
16) Êtes-vous plus enclin·e à donner qu'avant ou non et pourquoi ?	Non, je préférerais donner au premier.
17) Qu'est-ce qui vous inciterait à donner plus ?	Que ce soit moins précis et qu'on élargisse à d'autres cas. Donner un cas concret et après dire que l'association aide aussi pour d'autres cas. Leur texte en soi est bien mais il faudrait qu'ils expliquent un peu l'association parce que je ne la connais pas et qu'ils donnent un cas concret.

18) Avez-vous quelque chose à ajouter ?	Par exemple, si au JT j'entends un cas concret et qu'ils demandent de l'aide, je voudrai bien, parce que je sais ce que c'est. Si on me dit juste « donne à une association et on verra bien ce qu'ils en font », alors non. De manière générale, je suis plus sensible aux cas qu'aux mots ou aux formulations.
Conclusion : Elle préfère plus de culpabilisation et les textes forts. Elle ne donnerait pas spécialement à des courriers qui ont juste des explications factuelles. Elle préfère donner pour des associations qui expliquent des cas concrets.	

Entretiens « définitifs »

Transcription entretien n°1 :

Moi	Bonjour, comment allez-vous ?
FJ	Bien merci
Moi	Pour commencer l'entretien, j'aimerais d'abord vous rappeler pourquoi je vous contacte. Donc moi, j'écris un mémoire de fin d'études, je suis en dernière année de communication en Master. Je fais mon mémoire sur la culpabilisation utilisée dans les mails et les mailings envoyés aux donateurs par certaines associations ou ONG. Je voulais d'abord en savoir un peu plus sur vous. Vous pouvez commencer par vous présenter et je vous poserai des questions par la suite.
FJ	Je suis Fabien Jacob, je suis directeur artistique et photographe. Je vis à l'étranger depuis plus de 10 ans. Avant j'ai eu un studio et différentes sociétés en France pendant une vingtaine d'années. J'ai aussi été directeur artistique de TF1 pendant 10 ans. Ils m'ont récupéré parce que j'étais directeur artistique chez Arte donc ça doit prouver que je sais m'adapter et là ça fait trois ans que je suis au Vietnam. Avant j'ai vécu un peu partout, dans différents pays.
Moi	Vous aimez bien voyager ou c'était plutôt pour le travail ?
FJ	Au début, c'était par hasard. J'ai quitté TF1. C'était un environnement professionnel de qualité. À l'époque j'ai fait toutes les chaînes dans des styles différents et TF1 c'était vraiment un monstre dans le style chaîne commerciale. Une fois que j'ai quitté ça, je ne savais pas très bien quoi faire. On m'a proposé une mission à Hawaïi pourtant je n'avais jamais pensé à quitter la France. Pour moi, je ne pouvais habiter qu'à Paris parce qu'à cette époque-là tout était centralisé. Mais je n'ai pas réfléchi longtemps. Quand on m'a dit Hawaïi, je suis parti et je ne suis jamais revenu en France. J'ai des enfants en France donc je reviens de temps en temps. Cette année, je n'ai pas pu revenir à cause du Coronavirus. Après, j'ai été en Espagne, au Qatar, à Singapour, à Bangkok. J'ai vu différentes cultures, ce qui est assez intéressant

	<p>personnellement et aussi en termes de communication. C'est clair que les gens ne communiquent pas du tout de la même manière en fonction des différents pays et des différentes cultures.</p>
Moi	<p>Vous avez exercé quels métiers dans ces différents pays ?</p>
FJ	<p>Directeur artistique. Toujours. J'ai été photographe aussi. Ça fait six ans que je ne fais plus de photos commerciales. J'en fais de temps en temps quand c'est demandé très gentiment. Je fais des expositions et je suis aussi engagé dans l'humanitaire et tout l'argent de mes expositions va à des associations humanitaires. Pour ce qui est de l'humanitaire, je travaille essentiellement avec trois associations, plus la mienne. Il y en a une qui s'appelle Blue Dragon. Le fondateur est Australien. C'est une association d'aide aux enfants en difficulté et par extensions, parfois leurs mamans aussi. On lutte contre le trafic humain, parce qu'ici, les frontières sont poreuses avec la Chine. Il n'y a pas mal de trafic humain qui se fait. On a réussi à envoyer en prison un peu moins de mille personnes, mais c'est déjà pas mal. On fait aussi différentes actions pour les enfants des rues. Dans les campagnes, quand ils n'ont pas d'argent, ils envoient les enfants en ville pour que les enfants puissent trouver du travail. Les gamins ont entre 11 et 17 ans et ils sont dans la rue. Il ne fait pas froid en été donc on peut dormir dans la rue et le Vietnam n'est pas un pays dangereux, mais bon, on ne souhaite pas à des enfants de dormir dans la rue et qu'il puisse leur arriver quoi que ce soit.</p> <p>Je travaille aussi pour Reach. C'est une organisation qui a été créée par Plan International qui est une espèce d'énorme association. Dans la fondation Plan International, ils montent aussi des projets dans différents pays. Reach existe depuis 7 ans, il me semble, et on forme 1200 élèves par an. Il y a sept centres de Reach au Vietnam. Dans ces centres, on prend des jeunes qui n'ont pas de formation, qui vivent généralement en vendant des légumes au bord de la route ou en récupérant des bouteilles en plastique ou des choses comme ça. Ils font un travail de tri. On prend aussi des gamins qui n'ont rien et on les forme pour leur donner un métier. Il y a différentes spécialités : la cuisine, l'hôtellerie, la coiffure, les ongles (c'est un truc qui marche bien ici), l'informatique, le web design et graphisme 3D. On a 85% de réussite, ça fait plus de 800 élèves qui trouvent un travail directement en sortant des formations qu'on leur donne.</p>
Moi	<p>Quels rôles vous avez dans ces associations-là ?</p>
FJ	<p>Des rôles différents et parfois plusieurs rôles à la fois. Pour Reach, par exemple, je suis une sorte de responsable de la communication. Ici, quand il s'agit de communication, ils arrivent à faire des trucs faciles, mais une fois que ça doit passer les frontières, ça devient plus compliqué donc ils ont besoin d'avoir des supports de ce côté-là et puis aussi peut-être un peu d'expérience. Demander aux gens de l'argent, ça a toujours un côté pas si simple que ça, en tout cas à l'Ouest. Il y a du doute et il faut apporter des garanties pour que les gens puissent commencer à se dire « ce serait bien que j'aide un petit peu des enfants ». Ce qu'il y a d'étonnant dans le monde, c'est qu'on n'accepterait jamais qu'un enfant soit dans des situations dans lesquelles ils peuvent être dans d'autres pays (Afrique du Sud, Asie). Et par</p>

	<p>contre, on vient en vacances au Vietnam et on s'en fout complètement. Il ne faut pas caricaturer non plus parce qu'en France on a besoin d'avoir deux télévisions dans son appartement. Ici, on n'a pas forcément besoin d'avoir deux télévisions dans son appartement donc il faut essayer de replacer un peu les choses comme ça. Par contre, pour ce qui est du trafic humain, il y a de vrais problèmes : des gamins qui sont enlevés pour aller bosser dans des usines, ou enlever pour du trafic sexuel, que ce soient des garçons ou des filles. Après, quand on demande à des gens de nous aider, il faut savoir toucher leur corde sensible sans être putassier non plus.</p> <p>La dernière organisation c'est Sea Asia, c'est une organisation japonaise qui construit des bâtiments d'écoles puisque le gouvernement n'est pas si riche que ça puisqu'ici, c'est un pays en voie de développement. Le gouvernement peut envoyer des profs, mais j'ai été dans des endroits dans la montagne où il faut huit heures de 4x4 pour arriver au village. Donc si on veut construire un bâtiment d'école là-bas, ça coûte une fortune. Il faut envoyer les matériaux, les équipes, etc. Pour des populations qui sont déjà des minorités ethniques où ils ne sont pas si nombreux que ça, les gouvernements aident, pour des contacts, pour envoyer des profs, mais des bâtiments, ils ont du mal.</p>
Moi	Dans les autres associations, quel rôle vous jouez à part la communication ?
FJ	<p>Dans Sea Asia, je suis la commission blanche. C'est quelque chose qui se fait beaucoup ici. Comme je suis blanc et un petit peu âgé, généralement les administrations asiatiques sont rassurées et viennent me voir, c'est un peu une caution. Je fais des banquets, je fais de la représentation, si vous voulez. Je fais un peu de communication : je les ai aidés sur leur site qui n'était qu'en Japonais. Les donateurs sont plutôt Japonais, mais les actions se passent au Vietnam donc il fallait que je le traduise en anglais. Le français est quand même une langue parlée un petit peu partout dans le monde donc je les aide à faire leurs campagnes en français. Si on monte un crowdfunding complètement en français, tous les dons vont directement chez eux et par le biais de mon association, les Enfants de la Rivière Rouge, je finance le peu de frais qu'il y a pour ces choses-là comme la publicité Facebook. Je me bagarre en ce moment avec Facebook parce qu'ils considèrent que ce que je fais est social donc politique. Sympa... Je fais partie des gens qui ont eu des problèmes quand ils étaient enfants donc ce sont des choses qui me touchent aussi particulièrement. C'est-à-dire que j'arrive à comprendre leur ressenti et il y a des choses que je ne peux absolument pas accepter.</p>
Moi	Justement, je vais en profiter pour reparler un peu de vous. Si je peux me permettre, quel est votre âge ? Ou du moins, votre tranche d'âge ?
FJ	Je peux vous donner mon âge, j'ai 58 ans depuis une semaine.
Moi	Joyeux anniversaire en retard ! Et quel diplôme avez-vous ?
FJ	<p>Merci. Je n'ai aucun diplôme. Alors, je suis prof aussi ici à l'Université dans la plus grande université. J'enseigne le Management of Innovations dans un Master 2 de l'Université de Nantes. Mais j'ai un diplôme de 2km de natation. J'ai le Bac, mais je l'ai vraiment eu par hasard, parce que je n'ai pas pu aller à l'école l'année du baccalauréat, mais je l'ai tout de même. Et le BEPC aussi.</p>

Moi	Je voulais aussi vous demander dans quel milieu social vous avez grandi ? Est-ce que vos parents étaient aisés ou pas ? Est-ce que vous avez dû vous débrouiller assez rapidement seul ?
FJ	Alors, mes parents biologiques étaient assez aisés, après, j'ai dû me débrouiller très tôt moi-même. Ils n'étaient pas hyper hyper riches, mais je n'ai pas connu la faim ou ce genre de choses.
Moi	Et à quel moment vous vous êtes dit « maintenant, je vais me lancer dans les associations ? »
FJ	« Association » c'est un terme assez vaste en France. Le « bénévolat » vous voulez dire et pas les associations ? Dans le bénévolat, je l'ai toujours fait un peu doucement. Après, c'est peut-être depuis la Thaïlande que j'ai commencé à être plus présent parce que je voyais que je pouvais faire des choses, que ça intéressait les gens. C'est comme tout dans ma vie, c'est toujours un peu par hasard. Je suis allée au Vietnam pour trois jours et ça fait trois ans maintenant. C'était pareil pour le Qatar ou d'autres pays. Ce qui est intéressant, c'est que je vis dans des cultures qui sont différentes, que je dois accepter et dans lesquelles je dois accepter la manière dont les gens vivent et pensent ici et je dois même parfois ne pas comprendre et savoir que je ne comprends pas pourquoi ils réagissent comme ça. Et ça me permet aussi de remettre en question ma culture, mon passé, mon histoire, etc. Il y a une espèce de déroulement logique qui fait que, un moment donné, je vais être conscient qu'il y a des choses sur lesquelles je peux agir. Ne serait-ce qu'en tant que Blanc. Ce n'est pas péjoratif de dire « Blanc » ici, mais en tant que « Westerner », si vous voulez, j'ai aidé pour le jury de Vietnam Got Talent Kids, ou pour le concours Miss Vietnam. Ici, ce sont des organisations caritatives, ça sert à lever des fonds pour des choses comme ça. Donc automatiquement, on m'a souvent fait jouer ce rôle du Blanc qui est là qui ne comprend pas du tout le vietnamien donc il s'ennuie pendant quatre heures des trucs, qui vote et qu'on respecte beaucoup. Donc c'est vraiment par hasard. Et l'ONG que j'ai montée c'était parce que, à un moment, j'ai passé un deal avec une boîte qui fait des cours en ligne. Il y a tout de même beaucoup de besoins d'éducation et on se rend compte que c'est quelque chose qui est relativement important pour le développement des enfants. J'ai passé un deal avec une boîte qui a des milliers et des milliers de cours. Il aurait fallu que j'aie une structure juridique, donc j'ai monté cette structure juridique en France.
Moi	Et de ce que je comprends, vous êtes vraiment investi à une fréquence relativement élevée dans le domaine associatif et le bénévolat ?
FJ	Oui assez. Par exemple, aujourd'hui, mon travail, ça a été de faire un logo pour une association, car, comme je vous le dis, j'apporte du support en communication. Puis je fais des choses qui sont « Westerner » donc ça plait pas mal. Là, j'ai fait un logo pour une association de quelqu'un avec qui j'ai déjà travaillé dans le cadre d'autres associations. L'association s'appelle, traduit en anglais, « A Journey to Love », qui sont des gens qui vont se regrouper. Ils sont originaires d'un village où il y a eu beaucoup d'inondations, qui vivent à Hanoi et qui sont regroupés en associations informelles qui n'ont pas de statut. Ils prennent ça directement sur leur compte en

	<p>banque et ils vont redistribuer de la nourriture et de l'argent directement aux gens. Après, ils mettent ça en scène, ça circule par mal sur les réseaux sociaux, donc d'autres gens vont donner aussi parce qu'ils voient qu'ils font ça. Les gens qui font ça ont besoin d'avoir un petit peu de crédit en général et leur crédit c'est quand ils ont une Miss avec eux. Une Miss Singapour m'avait d'ailleurs contacté pour ça. Il y a beaucoup d'histoire de Miss qui arrivent là-dedans. La « Miss » fait toujours rêver au Vietnam. Je pourrais vous envoyer des tas de pages comme ça où d'anciennes Miss font du caritatif. Les mamies dans les petits villages sont aux anges quand elles voient une jolie jeune femme qui vient leur serrer la main, discuter, tout ça, et aussi souvent orchestrer pour les autorités locales. C'est un pays communiste, ça marche par un gouvernement, des autorités locales puis des autorités sous-locales, sous-locales, etc. C'est assez cohérent. Dans ce système-là, ça fonctionne bien et ça permet d'apporter de l'aide et aussi un soutien psychologique. Le dimanche, je vais de l'autre côté de la Rivière Rouge qui est la rivière qui borde Hanoi et je vais juste m'occuper d'enfant qui ont entre deux semaines et deux ans. Ils ne parlent pas encore et comme je ne parle pas bien vietnamien, c'est mieux que je m'occupe d'enfants qui ne parlent pas. Ces enfants ont plus besoin de câlins ou de musique. Je leur chante des chansons, je les prends dans les bras. Une fois, j'ai amené ma guitare. Vous arrivez là-bas et les gamins ont les bras grand ouverts. Ils en ont vraiment besoin. Ils sont 10 ou 15 gamins par groupe avec une maman. La maman avec des enfants âgés de deux ans à deux semaines, elle passe son temps à gérer. Elle n'a pas le temps de s'en occuper, de parler, de jouer avec des jouets ou quelque chose comme ça.</p>
Moi	<p>Et je me demandais quels sentiments vous éprouviez quand vous savez que vous aidez, quand vous vous engagez. Quels sentiments vous poussent à faire ça et quels sentiments en découlent ?</p>
FJ	<p>Comme je vous disais, j'ai été victime de ça, et j'ai des enfants aussi. J'ai une fille adoptive et j'ai deux enfants non adoptifs. Je m'occupe aussi de ma fille, qui est quasiment ma fille adoptive, c'est la fille de mon ex-compagne philippine quand je vivais à Bangkok. Donc j'ai des enfants, déjà, j'aime bien les enfants, j'ai toujours aimé les enfants. Et ça ne me paraît pas normal qu'on laisse des enfants parfois dans une misère qui est soutenable à voir, et à vivre, c'est encore autre chose. Donc j'ai un sentiment d'injustice fort. Je pense que c'est super de voir la mondialisation, on va aller travailler partout, on va développer ces choses-là, <i>why not</i>, c'est intéressant. Et il faut aussi se dire que si la Terre est un grand pays comme on le dit depuis des tas d'années, on peut acheter partout, faire produire partout certes. Alors dans ce cas-là il faudrait aussi se dire que, dans ce cadre-là, on a une responsabilité aussi sur ne serait-ce que l'éducation. Ce n'est vraiment pas compliqué. Je me suis battu pour ouvrir des comptes en banque pour l'association, parce que je suis Français donc c'est un peu plus compliqué et j'ai vu parfois des trucs, c'était une honte. En plus, c'est une banque où j'ai des comptes, CIC, pour ne pas la nommer où le mec a tout de même mis un mois pour me répondre. Il a fini par me filer un rendez-vous à 10h du soir ici, heure locale, alors qu'il savait que j'étais au Vietnam. À la fin, il m'a</p>

	<p>sorti un coût de compte de sept euros par mois. Ce n'est pas énorme, mais sept euros par mois c'est ce qu'on demande aux gens chez Blue Dragon par exemple parce que ça permet d'acheter un certificat de naissance. Beaucoup d'enfants n'ont pas de certificat de naissance et ces enfants, quand ils sont enlevés pour travailler dans le cadre du trafic humain, c'est très difficile de les récupérer parce qu'ils n'existent pas. Pour les gens qui vivent dans la montagne, parfois c'est loin d'aller faire un certificat de naissance et en plus ça coûte tout de même sept dollars et c'est une somme importante pour ces gens-là. Donc le mec me demande de ne pas aider douze enfants par an après m'avoir trimballé pendant un mois. Mon sentiment, c'est souvent un sentiment de révolte par rapport à ces gens qui ne comprennent pas. Me faire perdre un mois, ça veut dire qu'il y a probablement des gamins que j'aurais pu aider en récupérant des fonds et en les redistribuant. Ils ne sont pas directement responsables, mais ils sont irresponsables, c'est-à-dire qu'ils ne se rendent pas compte qu'ils n'aident pas les associations ni des gens qui sont au bout du monde et qui leur apportent une garantie. L'intégralité des comptes de l'association est publiée et publiable.</p>
Moi	Et le fait que vous aidiez, quel sentiment ça vous procure ?
FJ	<p>Pour moi c'est normal. Je suis un créatif et j'aime bien faire les choses. J'aime bien réparer une mobylette, j'aime bien peindre, fabriquer, cuisiner. Quand je fais quelque chose dans ce cadre-là, ça m'apporte une espèce de satisfaction qui dit que j'ai véritablement fait quelque chose. De la même manière, si je fais une peinture, une sculpture, ou que je répare une mobylette, je me sens content parce que je l'ai fait. La différence, c'est que je suis une pierre de l'édifice. J'ai toujours été plutôt indépendant donc là je suis une pierre de l'édifice. Je ne suis pas salarié, mais presque comme un salarié, je travaille dans un groupe. Le plus souvent, je peux faire quelque chose et après dire « voilà regardez, c'est moi qui ai fait ça ». Là, je fais une partie et je les aide sur des parties.</p>
Moi	C'est aussi un sentiment d'appartenance alors, en quelque sorte ?
FJ	<p>Oui puis, on a des liens qui sont vraiment très importants. Notamment avec les enfants. Il y avait une gamine l'année dernière au Blue Dragon, je lui donnais des cours de français. Enfin je ne devrais pas dire une gamine parce qu'elle avait dix-neuf ans, je crois. Je lui donnais des cours de français parce qu'elle voulait devenir interprète. Elle était à l'université pour devenir interprète donc je lui faisais du support. Moi je ne suis pas prof, même si je suis prof à l'université, j'ai eu à donner des cours dans ma carrière, mais je ne suis vraiment pas prof. Je n'ai aucune notion de pédagogie. Je fais au pif et ça marche. J'avais trouvé l'idée, plutôt que de juste donner des cours bateaux de français, j'avais remarqué que Petit Ours Brun cassette avait fait une chaîne sur Youtube et ils continuaient à commercialiser Petit Ours Brun dans le monde entier. Mais la version 16/9 qui est faite en 3D, etc. Donc j'ai dealé avec Bayard Presse qui est un éditeur du groupe La Croix, un éditeur chrétien. Je leur ai expliqué qu'on voulait faire les traductions de Petit Ours Brun. Donc on a fait une grande partie de leurs traductions. Dans tous les cas, c'est une expérience professionnelle pour elle. Ça peut être une source de revenus et puis un début de</p>

	<p>carrière, car c'est véritablement de la traduction donc elle est confrontée au vrai problème. Ce n'est pas comme à l'école, là ce sont véritablement les outils qu'on utilise et les vrais problèmes qu'on va trouver. Je me rappelle qu'une fois, Petit Ours Brun faisait de la luge, mais il n'y a pas de traduction pour le mot « luge » en vietnamien puisqu'il n'y a pas de neige ici. Enfin, il y a de la neige dans les montagnes, mais il n'y a pas de station de ski. « Ski » encore, on peut le traduire, mais « luge », c'est impossible à traduire. C'est la réalité en face de vraies choses. Là, j'ai l'impression de faire un double métier créatif. J'ai créé, pas une société, mais une activité. C'est pour ça que j'aime bien travailler pour Reach aussi, parce qu'on s'occupe, non seulement d'aider les gamins dans les différents établissements pendant qu'ils sont là, mais au-delà de ça, derrière, on leur donne un acquis qu'ils vont pouvoir utiliser. Ce n'est pas juste qu'on leur donne à manger, on les prépare pour « l'après ». Et on peut les suivre pour « l'après » aussi. Ça, c'est valorisant. Et au bout d'un moment, c'est un peu comme si c'étaient vos enfants. Vous leur apprenez des choses, vous leur donnez des armes d'une certaine manière et puis un jour vous les lâchez dans la nature. Ils restent toujours, d'une manière ou d'une autre, attachés à vous. C'est peut-être une manière pour moi d'avoir les trois cents enfants que je n'ai jamais eus. Je pense un jour peut-être essayer de faire un orphelinat. C'est une idée qui n'est pas impossible.</p>
Moi	<p>Si ça ne vous dérange pas, je passe à la prochaine partie de l'entretien. Je vais vous envoyer deux paires de mails que j'aimerais que vous lisiez. La première paire concerne Greenpeace. Dans le deuxième mail, les parties en vert sont celles qui ont été modifiées. Ou alors, il y a des choses qui sont supprimées par rapport à la première version. Vous pouvez lire les deux et après on en parle.</p>
FJ	<p>Greenpeace, ça, c'est politique. Moi j'ai été à des rangs de WWF quand j'étais gamin et pendant de nombreuses années. Puis j'ai trouvé que c'était un peu compliqué. Il y a aussi un truc que je fais, ce sont des mails avec eux. Je leur corrige leur campagne de mails sachant que pour Reach, une fois de plus, un de leurs problèmes est d'avoir des gens dans la liste. Ils ne sont pas très bien armés pour ça. Alors, laissez-moi lire le premier.</p>
Moi	Oui bien sûr.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
FJ	OK.
Moi	Voilà, je voulais connaître votre ressenti sur les deux mails. D'abord, grâce à quel mail vous auriez plus tendance à faire un don si vous le pouviez et pourquoi ?
FJ	C'est très très confus. Il y a beaucoup trop d'informations. Ce n'est pas assez direct. On va d'abord parler de l'installation de stockage, puis de la banquise, des animaux. Le deuxième, ce qui a été mis en vert, je suis pour. Pas forcément dans la thématique, mais dans l'esprit de dire qu'à un moment, oui, il faut culpabiliser les gens. Il faut leur expliquer ce que c'est. Ce qu'il y a dans le vert, je trouve que c'est cohérent.
Moi	Si je comprends bien ce que vous me dites, vous préféreriez donner au deuxième si vous aviez l'occasion de faire un mail à Greenpeace ?

FJ	<p>Moi, personnellement, si j'étais Dir. Com. De Greenpeace, je leur dirais de simplifier beaucoup parce que les gens sont fainéants. On reçoit beaucoup d'e-mails. Je leur dirais de mettre une première image qui soit beaucoup plus impactante qu'une image satellite qui reste très technique. Alors que, si on voit la tête de quelqu'un, ou la bouille d'un animal, ça va être très vite beaucoup plus impactant. Des choses comme « <i>ne restez pas insensibles et agissez</i> », il faut le dire. Il y a des gens parfois qui me disent qu'ils vont me faire des dons, et qu'ils ont un problème sur le site parce qu'ils ne savent pas utiliser tel ou tel truc et ils ne le font pas. Il faut donc chopper les personnes au bon moment. Ce n'est pas évidemment parce que s'ils lisent les e-mails au bon moment, ils vont être sensibles à l'e-mail, mais ils ne feront pas la démarche de faire le don. Il faut aussi mettre des boutons un peu partout. Ils doivent être gros et visibles pour que les gens n'aient qu'à cliquer et entrer un montant. Paypal, même s'ils prennent des commissions, c'est super efficace parce qu'on entre son e-mail, on clique, on clique, on clique, et hop c'est parti. En France, il y a des lois qui font qu'il faut rentrer un certain nombre d'informations.</p> <p>« <i>Agissez pour nous aider à reprendre le contrôle sur les entreprises</i> », ça, pour moi, ça fait partie des choses considérées comme politiques et qui font que les gens vont se méfier. Pour que les gens donnent, c'est de la vente. Une campagne comme ça, c'est de la vente. Dans la vente, il y a des schémas qui font qu'on parle du problème. Le problème du Diesel qui s'est déversé, le problème que ça peut vous apporter, c'est la pollution, la fonte, etc. Ça, c'est un problème qui va directement vous impacter. Donc là, vous vous dites « si ça m'impacte, je me sens engagé et aussi responsable, parce que je sais que c'était mon activité ».</p> <p>Il faut aussi apporter des garanties aux gens. Dès qu'ils peuvent avoir un doute, ils ne donneront pas. Greenpeace est politisée et je suis sûr qu'il y a plein de gens qui seront d'accord pour aider, pour faire des donations, sur un thème qui n'est pas présenté de manière politisée. Greenpeace, c'est ancien, c'est gros, c'est spectaculaire et il y a toujours de belles images. Les gens peuvent oublier qu'il y a un aspect politique. Quand Facebook me refuse des pubs parce qu'ils disent que c'est social, je suis sur le cul. Sauver des enfants, c'est comme dans la nature, un bébé animal qui n'a pas de parents sera élevé par des animaux d'une autre espèce. On ne peut pas parler de social, c'est juste naturel. Une société, comme la société de l'Ouest qui n'est pas capable de comprendre et de défendre les bébés et les enfants, elle est mal barrée. On n'a plus les yeux en face des trous. Quand vous voyez un enfant dans la rue qui tombe et qui se fait mal, naturellement, vous allez l'aider. Naturellement, tout le monde fait ça. Donc on ne peut pas considérer que c'est politique.</p>
Moi	<p>Là, c'est un point de vue que vous avez en tant que personne qui fait la com dans les associations, mais maintenant si vous arriviez à vous mettre à la place d'un donateur, et que vous receviez ces mails-là, vous pensez que vous donneriez plus si vous receviez le premier, ou le deuxième ?</p>

FJ	<p>Vous me posez la même question. Mon boulot, ce n'est pas de ce que j'aime ou de ce que je n'aime pas. Mon boulot c'est de ce qui est le plus efficace, donc je me mets à la place des gens qui donnent. Quand je bossais pour TF1 ou pour Arte, ce n'était pas du tout la même chose, mais le but c'était d'avoir le plus de téléspectateurs. À chaque fois on se met dans la peau de quelqu'un d'autre. À l'époque je préférerais regarder Arte qui était beaucoup plus valorisante que de regarder TF1. De ce que moi j'en vois et de ce que j'en connais, c'est très différent de faire ce genre d'e-mail en France, ou en Asie, par exemple ou en France ou aux USA. Les discours sont vraiment très différents. Aux USA, on n'a absolument pas peur de parler d'argent, de mettre des sommes, de mettre des valeurs. En France, il ne faut surtout pas faire ça. Ça semble être du commerce alors que c'est la culture judéo-chrétienne qui fait qu'on ne montre pas d'argent. Ici, on n'a pas besoin de dons. C'est une valeur naturelle. Les gens donnent tous naturellement. Donc on n'a pas besoin d'aller aussi fort sur les « agissez », « faites quelque chose », « vous êtes responsables ». On n'a pas besoin de les pousser ni de les culpabiliser. En France, oui, on a besoin de le faire et intelligemment parce qu'il ne faut pas que les gens se disent « à chaque fois on me demande la même chose et j'ai déjà tellement de problèmes dans mon pays, pourquoi je vais aller m'occuper des problèmes des autres ? » Mais dans le discours, ce sont des mots qu'il faut utiliser. C'est plus dur à faire passer ici. Quand je leur explique que pour avoir des retours il faut dire ça, ils ont du mal à comprendre. Pour eux, le donateur, c'est quelqu'un de bon. Pour moi, le donateur, c'est quelqu'un de bon, mais qu'il faut pousser un peu au départ. Il faut vendre quoi.</p>
Moi	Je vais vous envoyer une deuxième paire de mails, si ça ne vous dérange pas de répéter le même processus.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
FJ	Un truc qui est impactant, tout de même, c'est ce qui est des graisses. Ça change le contenu. Sinon, quelle est votre question ?
Moi	La même. Quel est votre ressenti des deux mails ?
FJ	<p>Je vais vous faire une réponse de directeur artistique, la mise en page est hyper importante. Dans le deux, je sens moins de mise en page.</p> <p>« <i>Aidez les animaux dans le besoin</i> » dans un cadre rouge, c'est beaucoup plus impactant que beaucoup de discours. En plus, les textes sont assez techniques et écrits en tout petit, ça ne me dérange pas trop. Par contre, là, c'est le corps d'un courrier normal, écrit en 10 ou 12, ça rend le mail très compliqué à lire. Il ne faut pas que ce soit trop long.</p> <p>Le premier, j'ai tendance à le trouver plus vendeur. « <i>Tiffany, ferez-vous changer les choses...</i> », ça, ça marche bien. Mettre les choses en gras, c'est culpabilisant, et les autres formulations aussi. C'est pour moi plus impactant. « <i>Votre don aujourd'hui à PETA nous permettra de...</i> », c'est aussi hyper important, il faut dire ce qu'on fait de l'argent qui est envoyé. « <i>Dénoncez davantage de cruauté</i> », ça, je suis moins d'accord sur la problématique, mais disons que sur la forme, je pense que le premier est pour moi plus efficace.</p>

Moi	Et est-ce que vous pensez qu'il y a moyen d'aller trop loin dans cette culpabilisation ?
FJ	Oui. Il faut faire attention, bien sûr. Si on va trop loin, les gens se disent qu'ils en ont marre. Ce n'est pas supportable. Une petite fille avec des larmes qui vous regarde dans les yeux, on va avoir de la peine et on se dira « la pauvre petite, il faudrait que je l'aide ». Par contre, si elle a une cicatrice sur la figure et qu'il y a du pus et du sang qui sort, les gens vont se dire « ils se foutent de ma gueule, ils utilisent son image pour me faire passer le message ». Il faut aller le plus loin possible, mais il faut faire attention à ne pas choquer les gens, à ne pas leur apporter trop de violence. Ils ont beaucoup de violence en ce moment, des violences verbales toute la journée. Il faut essayer de leur faire verser une petite larme avec de la poésie, de la gentillesse, les faire culpabiliser, mais pas trop. S'ils culpabilisent trop, au bout d'un moment ils vont se barrer et se dire « mais pour qui ils me prennent ? » C'est le syndrome de « j'ai déjà beaucoup de problèmes dans mon pays, qu'est-ce que je vais aller payer pour un autre pays ? »
Moi	Est-ce que vous pensez que PETA franchit cette limite dans le premier mail ?
FJ	Je vais relire. « <i>Recroquevillés dans leurs cages métalliques, ...</i> » Je pense effectivement que là, ça va trop loin.
Moi	Donc là, pour vous, c'est une limite qu'ils ont franchie ? Dans le style de la petite fille avec la cicatrice ?
FJ	Oui. Après, c'est leur stratégie. Les associations ont tout de même des cibles différentes. Moi j'ai l'air d'avoir un discours assez zen pourtant j'aime beaucoup Greta Thunberg. Je pense que cette fille peut changer beaucoup de choses dans les mentalités, par forcément dans la pratique. Moi je suis heureux qu'il y ait une Greta Thunberg. Et souvent, elle va loin dans ce qu'elle dit. Et elle le dit avec hargne et un faux-semblant de méchanceté. Elle agresse les gens. Par contre dans le mail, c'est une agression plus vicieuse. « <i>Les chiens la langue enflée, les muscles des mâchoires ...</i> » et quand je clique pour la donation, c'est excellent... Il y a un petit chat qui me regarde et qui a l'air un peu malheureux. C'est un peu ambigu. Je crois que c'est Bouygues qui a fait ça, il y a quelques années pour le Nouvel An, ils disaient « plutôt que de faire un beau film pour le jour de l'An, on a vu que les images les plus regardées, c'étaient les images de chatons » donc à la télé, c'était juste des chatons qui marchaient, qui jouaient, etc. PETA a un discours de révolutionnaire et on arrive sur leurs pages et on voit un chaton.
Moi	Vous pensez que l'utilisation d'émotions négatives n'est pas toujours la meilleure façon d'agir ?
FJ	Si vous me faites culpabiliser avec ce pauvre chaton, ça va toucher mon cœur et je vais avoir envie d'agir. Si vous mettez du sang, de la souffrance, des cris, des hurlements, c'est plutôt un répulsif. Ce n'est pas quelque chose qui attire les gens. Cette culpabilité doit être empreinte d'amour, de poésie, de gentillesse, de bienveillance, de choses comme ça. Là, il y a un double discours qui est assez violent d'un certain côté puis on arrive sur le site et on trouve un chaton. S'ils veulent avoir ce genre de discours alors ils doivent mettre un singe avec une boîte sur la tête, là,

	ça irait dans le même sens. C'est une maltraitance animale. Les gens qui peuvent supporter ces images supportent ce genre de discours. Si vous mélangez ce genre de discours à des chatons, on ne sait plus où on est. Personnellement, moi, je pense qu'il y a de la place pour tout le monde donc c'est bien qu'il y ait des gens qui aient ce discours sur le singe avec la boîte sur la tête, mais je pense que le message culpabilisant qui vous fait verser la petite larme car c'est tout de même mignon est plus efficace en termes de don.
Moi	C'était la dernière question que je voulais vous poser donc vous m'avez devancée.
FJ	C'est normal.
Moi	Merci pour cet entretien, vous avez beaucoup de choses à raconter. Voulez-vous ajouter quelque chose ?
FJ	En ce moment, il y a de nombreux ouragans en Asie. Et les gens ont aussi besoin d'argent parce que ces gens se retrouvent sans rien, et ça devient vite compliqué parce que même s'il n'y a pas beaucoup de cas de Covid ici, ça reste un impact économique super important. Mais c'est un phénomène naturel. Là, pour PETA, ce n'est pas facile parce qu'il y a un dilemme. Est-ce qu'il faut sauver des vies en maltraitant des animaux ? Comment est-ce qu'on pourrait les traiter mieux ? Les choses qu'on leur fait subir sont comme ça, parce qu'on ne veut pas les tester sur des humains, mais sur des animaux. Donc, quelque part, c'est un débat différent. Leur public cible n'est pas le même. C'est moins grand public que Greenpeace. S'il y a des gens qui sont prêts à entendre des trucs comme PETA écrit, alors il faut peut-être leur écrire comme ça, oui. Moi, j'ai tendance à dire non, mais peut-être que leur cible attend ce genre de chose. WWF vise des mamies, de bonnes mères et de bons pères de famille et donc ce n'est pas du tout le même langage. Le truc du petit chat, ça marchera à mort, alors on va leur coller le petit chat. Ardisson avait une émission il y a très longtemps et il avait un caniche tout mignon sur la table et il avait dit « si on ne dépasse pas le nombre de téléspectateurs, on butte le chien ». Et ça marchait pas mal. C'était avec humour, il n'aurait jamais fait ça, mais ça peut aller jusque-là. Mais bon, il y avait des choses qu'on pouvait se permettre en communication qu'on ne peut plus se permettre maintenant. Pourtant, ce n'était pas forcément mal. Après, il y a des gens qui se battent contre la souffrance animale, contre le sexisme, etc. C'est normal qu'on ait plus de mal à l'utiliser maintenant. Mais quand Ardisson faisait ça, ce n'était pas contre la cause animale. C'est comme pour vos e-mails, ce sont des choses qui sont impactantes. Il faut donc aller au maximum que ce que son public est capable d'entendre, sans dépasser les bornes.
Moi	C'est noté. Merci encore pour cet entretien.
FJ	Je vous en prie, si vous avez besoin, n'hésitez pas. Vous pouvez m'envoyer un message.
Moi	Merci beaucoup. Bonne soirée.
FJ	Je vous en prie, bonne soirée, au revoir.

Transcription entretien n°2 :

Moi	Bonjour, vous allez bien ?
Vanessa	C'est le week-end, on est confinés, on a le droit de dormir.
Moi	Voilà un point positif.
Vanessa	Exactement.
Moi	Je vais recontextualiser un peu. Je suis en dernière année de Master en communication, en relations publiques. Pour mon mémoire, je réalise des entretiens pour parler de la culpabilisation utilisée dans les mails et les mailings envoyés aux donateurs par les associations et les ONG. Je vais d'abord vous poser des questions sur vous. Pouvez-vous vous présenter ?
Vanessa	Alors moi je m'appelle Vanessa. J'ai 38 ans. J'ai toujours été dans le monde associatif, pas dans de grands groupes, mais en tout cas en engagement de bénévole.
Moi	Et quand vous dites depuis toujours, c'est que vous avez toujours aimé ça et qu'un jour vous vous êtes lancée ?
Vanessa	En fait quand j'étais plus jeune, j'ai participé au Salon du Livre Jeunesse qui est une association. Après, il y a eu une coupure, mais à cette époque je devais avoir dix-sept ans. Petit à petit, j'ai été chez Médecins du Monde sur Lyon. Maintenant, je suis plutôt dans une petite association sur la commune où je suis, et ça fait sept ans que j'y suis.
Moi	OK. Et comment s'appelle cette association ?
Vanessa	L.I.R.E. Lire, informer, rapprocher, éduquer. C'est de l'accompagnement aux devoirs, c'est plutôt sur le côté social.
Moi	Et vous travaillez pour cette association ou vous y êtes bénévole ?
Vanessa	Je suis bénévole. J'ai été membre du conseil d'administration à ce moment-là, mais sinon mon travail c'est médiatrice sociale sur la commune.
Moi	Et quel est votre niveau de diplôme ?
Vanessa	J'ai eu le BAC.
Moi	Je peux vous demander aussi dans quel milieu social vous avez grandi ?
Vanessa	J'ai été en foyer.
Moi	Ah d'accord. Vous pensez que c'est ça qui aurait joué sur le fait que vous êtes rattachée au monde associatif ?
Vanessa	Exactement. Et encore, là, je viens juste de le définir, je viens de comprendre que c'est le fait d'avoir eu des adultes bienveillants dans le cadre de mon parcours, que ce soit en foyer ou les rencontres que j'ai pu faire, qui font que j'ai envie de marquer un jeune. C'est un peu de l'égo. Pas forcément en marquer beaucoup, mais au moins un.
Moi	Donc quand vous travaillez dans cette association, quel sentiment vous en retirez ?
Vanessa	Alors ce n'est pas une question de fierté. Quand il y a un besoin qui est détecté et que je sais que j'ai la capacité de le faire à mon niveau, je me lance. J'ai du temps, j'ai envie de le donner. J'ai été élevée comme ça. C'est mon temps que je donne, et mon savoir. Et les personnes me rendent aussi ce savoir, il y a un échange.

Moi	Et quels sentiments ça vous procure d'avoir cet échange ?
Vanessa	C'est le bonheur d'arriver à créer un lien. L'association dans laquelle je suis, je l'ai connue de A à Z. J'ai fait les ateliers d'alphabétisation. J'ai ouvert à l'association un public en situation de handicap mental pour apprendre à lire. Les ateliers d'alphabétisation sont pour les FLE (français langue étrangère). On a aussi l'accompagnement aux devoirs pour les primaires et les collégiens. Donc je suis vraiment partout.
Moi	Ce bénévolat vous prend combien de temps actuellement ?
Vanessa	Alors, revu à la baisse vu la situation. Mais ce qui est intéressant à dire, c'est que pour mes débuts en bénévolat, je ne travaillais pas à ce moment-là. J'étais très présente. Je la connais sur le bout des doigts, l'association. Sinon, à l'heure actuelle, j'y consacre six heures par semaine. L'année dernière, c'était huit heures. Après, il y a d'autres événements ponctuels que j'aime beaucoup faire, même si je suis plus en recul dans l'association. Mais j'adore tout ce qui est « forum des associations », etc. Et puis je fais aussi de la communication. Quand on avait des événements, je faisais les affiches. J'ai appris. Je ne fais pas tout ce que vous faites, mais j'ai appris. Il y a un échange dans le bénévolat. Pour qu'il soit bien vécu en tous cas, il y a un échange qui n'est pas forcément voulu. Mais moi j'ai énormément appris en ce qui concerne les outils informatiques, la prise de parole. On trouve toujours quelque chose à apprendre.
Moi	Oui, je n'en doute pas. Et pourquoi vous avez jeté votre dévolu sur cette association-là ?
Vanessa	Au début, j'ai mal compris ce que voulait dire l'acronyme L.I.R.E. Je pensais que ce n'était que de la lecture. J'ai appris ce que ça voulait dire et puis j'ai compris que c'était ça qui me correspondait le mieux. Et au début, le rapport au livre m'intéressait, toutes des choses comme ça donc c'est sur une méconnaissance, sur un malentendu que j'y suis allé. Et j'y suis restée.
Moi	Et quels sont vos rôles au sein de cette association ?
Vanessa	C'est moi qui ai ouvert, il y a cinq ans, les ateliers pour les personnes en ESAT donc j'ai un petit groupe qui s'est forgé et qui s'agrandit d'année en année. Je fais aussi l'accompagnement aux devoirs, plus pour des collégiens, mais c'est par rapport aux heures. Quand j'ai moins de boulot, je peux y aller. Et sinon, je suis envoyée par l'association sur la commune pour quelque chose qui s'appelle « le lieu d'accueil enfants-parents (LAEP) ». C'est pour ça que je fais trois heures tous les lundis. Je suis envoyée en tant que bénévole de L.I.R.E au LAEP.
Moi	En quoi ça consiste exactement ?
Vanessa	Les lieux d'accueil enfants-parents sont l'équivalent des maisons vertes de Françoise Dolto à l'époque. C'est un lieu neutre sans inscription. Il n'y a pas de posture professionnelle. Moi par exemple je suis médiatrice sociale sur la commune, mais j'y vais en tant que « Vanessa », pour que les personnes s'inventent, se réinventent à l'instant T. Les parents y viennent et c'est ouvert aux 0-6 ans.
Moi	Et quelle est la tranche d'âge pour les bénéficiaires de L.I.R.E ?

Vanessa	Ce sont des adultes salariés. Ils travaillent en ESAT et ils viennent une fois par semaine me voir.
Moi	Qu'est-ce que vous pensez en général des associations ?
Vanessa	Qu'en général il y a des chocs entre les personnes. Souvent, il faut savoir jongler avec les égos de chacun. Il faut savoir comment telle personne envisage son bénévolat. Souvent, s'il y a des dysfonctionnements, ça vient d'une mauvaise communication.
Moi	Et quand vous dites « mauvaise communication », c'est interne alors, par rapport aux bénévoles ? Et pas par rapport aux donateurs qui seraient, dès lors, externes ?
Vanessa	Moi je parle plutôt des petites associations. Un conseil d'administration comme moi je le connais actuellement, c'est une association où les personnes travaillent et viennent après leur travail. Par exemple, le président de mon association vient après son boulot donc il doit gérer toute la communication. Alors, il a du mal à déléguer, on s'entend bien. Mais c'est là que ça peut générer une mauvaise ambiance ou une mauvaise communication. Après, je pense aussi qu'être bénévole et côtoyer les salariés, ça fait toujours un renvoi ou une cohabitation un peu difficile. Enfin, ça peut être difficile. Moi je trouve que ça peut l'être surtout quand on est jeune. Souvent, ils s'attendent à avoir une petite retraite ou quelque chose comme ça comme bénévoles, car les profils majeurs des bénévoles sont des retraités donc il y a un esprit de compétition. Moi je l'ai vécu. En plus, quand j'étais au conseil d'administration, quand je m'occupais de la page Facebook, poser des questions c'était assez intrusif pour des salariés. Je pense que si j'avais été plus âgée il n'y aurait pas eu de problème. C'est à cause de ça qu'on perd des bénévoles au fil des années. Ça va et vient, mais le bénévolat n'est plus vécu de la même façon. Je le vois bien. Sur cinq-six ans de forums des associations, je me demandais pourquoi tous ceux qui se sont inscrits ne reviennent pas. Pourtant il y en avait pas mal.
Moi	Et surtout en cette période, j'imagine que ça ne doit pas être facile d'en recruter.
Vanessa	Ah oui. D'année en année, c'est toujours la galère, c'est sûr. Après, le bénévole doit aussi se poser les bonnes questions pour savoir combien de temps il va donner. Ça fait beaucoup aussi d'être bien accueilli dans une structure. Souvent, en tous cas, pour la structure où je suis, on est pris par le temps. Le bénévole arrive et hop, on le met tout de suite en situation. C'est une main d'œuvre en fait. Après, il y a eu des changements, mais bon, c'est le contexte qui a fait que ça n'a peut-être pas fonctionné. On avait prévu des journées d'accueil, mais il n'y avait pas ça pour nous avant. Cette idée m'est venue pendant le covid. C'est tout récent, c'est cette année que ça a été mis en place.
Moi	D'accord. Je vais maintenant passer à l'étape suivante de l'entretien. Si ça ne vous dérange pas, je vous envoie deux paires de mails, vous pouvez les lire et après, on en discute.
	LECTURE DES PAIRES DE MAILS GREENPEACE
Vanessa	Voilà.

Moi	Je voulais savoir, premièrement, ce que vous en pensiez. Si vous étiez donatrice, vous seriez plus encline à donner au premier mail ou au deuxième ?
Vanessa	Je ne fais jamais de dons donc c'est hypothétique. Mais je dirais au premier. Si je faisais un don hein, dans autre vie.
Moi	Pourquoi au premier ?
Vanessa	Pour moi, ce sont les phrases en vert. « <i>Ne restez pas insensibles...</i> », etc. Ça me fait sentir comme une pression en fait.
Moi	Est-ce que c'est aussi le fait que ce soit Greenpeace ou pas du tout ?
Vanessa	Non, c'est la formulation. Non ce n'est pas du tout le fait que ce soit Greenpeace. Ça ressemble à WWF. Ce sont des causes qui peuvent m'intéresser, mais je n'aime pas la façon dont c'est amené. Après, dans l'idée, moi je préfère donner de mon temps. Que ce soit Greenpeace ou autre, ce n'est pas mon truc. Mais au niveau de la tournure, je trouve que le premier est moins aigre. Tout de suite faire appel à notre sensibilité, notre insensibilité, ce sont des tournures qui refroidissent.
Moi	Quelle émotion ressentez-vous en lisant le deuxième ?
Vanessa	Je vais aller à l'inverse de ce qu'on me demande. Ils parlent d'insensibilité et je ne reste pas insensible sur les choses. C'est une émotion qui ne me correspond pas. Déjà, on me donne une émotion que je ne vis pas, donc je ne vais pas forcément me reconnaître. Ce sont des émotions négatives. Si ça avait été « donnez de l'argent aux souriants », peut-être que j'aurais donné.
Moi	Je vous envoie une deuxième paire de mails dans le même style. Vous pouvez les lire si ça ne vous dérange pas. C'est une autre organisation, c'est PETA.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Vanessa	Je préfère le deuxième.
Moi	Pour les mêmes raisons ?
Vanessa	Oui, c'est trop axé sur l'émotion. On sait que toutes les causes ont besoin d'argent, mais de là à le ramener chez nous, je ne sais pas. On a l'impression que si on ne donne pas, on est de mauvaises personnes. J'ai préféré l'autre pour son ton informatif et je serais plus encline à aller vers celui-là.
Moi	Est-ce que c'est juste la tournure des phrases qui joue ou les images influencent aussi ?
Vanessa	Je n'ai pas trop regardé les images en fait. Je suis restée sur le texte. Les deux sont choquants, mais le deuxième était meilleur pour moi. En général je ne regarde pas beaucoup les images. Je préfère les mots. Je reste focus sur les mots.
Moi	Quels sentiments vous avez quand vous lisez le premier ?
Vanessa	Je me sens opprimée. Tout de suite on vient pour demander quelque chose. Je me sens plus méfiance, peut-être. Et je vais peut-être me dire « ah non, direct on m'opprime ». Après, il vaut mieux être direct aussi, mais bon pour l'autre je sais que je vais arriver à un moment donné où on va me demander un don ou de partager. De tout ce que j'ai pu lire, c'est comme si c'est nous qui allions les sauver. C'est irréaliste aussi. Il faut le faire ensemble, avec beaucoup de monde. Moi, j'ai assez les pieds sur Terre pour ne pas me sentir mal, mais ça me dérange qu'on me le dise comme ça.

Moi	De manière générale, quel est votre rapport à cette culpabilisation ?
Vanessa	Déjà l'appel aux dons c'est difficile. En tous cas, pour moi, ce n'est pas du tout la bonne approche de culpabiliser l'autre. Après, je comprends complètement qu'il y a des moyens d'action qui peuvent être efficaces. Ça doit marcher, ça doit fonctionner. Si ça existe, c'est que ça doit fonctionner. Après, je me dis qu'il y a peut-être d'autres moyens. Les dons ou la recherche de bénévoles, c'est la même chose, ça devient de plus en plus difficile. Pour moi, il ne faut pas rentrer dans un truc culpabilisant.
Moi	Et pour vous, quel serait le meilleur moyen de faire un appel aux dons ?
Vanessa	Le problème pour les dons financiers, c'est qu'on ne sait pas vraiment où ça part. Peut-être que ça existe et que je ne suis pas au courant, je ne me suis pas penchée sur la question, mais je pense que, autant pour récolter des dons et pour les personnes qui ont fait des dons, il faudrait faire un petit topo moins culpabilisant et dire « voilà, votre don a servi à ça ». Une démarche dans ce sens-là en tous cas.
Moi	Donc, revenir vers le donateur en disant « grâce à votre don, ça ou ça a été réalisé » ?
Vanessa	Oui. Et puis ça peut fidéliser le donateur. Dans notre association, on ne fait pas du tout d'appels aux dons, mais on a déjà eu des donateurs et on envoie des courriers de remerciement et puis sur l'année, il y a eu quelques dons. Durant les assemblées générales, il y a une transparence des comptes, on est d'accord. Mais bon, par exemple, je sais qu'il y avait un donateur qui ne pouvait pas se déplacer et il y avait un courrier dédié à lui personnellement pour dire ce qu'on avait fait. Ou pour donner une petite info sur ce côté de l'association. Après, je peux comprendre que quand il y a beaucoup de donateurs, ça peut être compliqué. Mais je pense que c'est obligatoirement une démarche à suivre dans l'après-don. Parce que, l'histoire c'est quoi ? Le donateur va donner une fois ou plusieurs fois ? S'il est en confiance, s'il est investi, s'il a été amené à donner une fois, il faut le fidéliser. Pas avec du papier, on peut envoyer par mail.
Moi	Vous pensez qu'utiliser la culpabilisation, ce n'est pas une bonne idée pour fidéliser quelqu'un qui aurait déjà donné une fois ?
Vanessa	C'est au cas par cas, vu qu'on parle d'émotion. Si la culpabilisation est utilisée, ça doit forcément fonctionner. Mais ça veut dire qu'ils n'auront jamais certaines personnes parmi leurs donateurs.
Moi	Voilà, j'ai posé toutes mes questions. Donc je vais vous laisser la parole si vous voulez ajouter quelque chose.
Vanessa	Je n'avais pas forcément compris que c'était sur les dons, sur les donateurs, des choses comme ça. J'avais pensé que c'était sur le fait que, quand on est bénévole dans une structure, on peut par moment se culpabiliser tout seul. C'est nous qui vivons une culpabilité de ne pas faire assez. Bon après, moi je ne donne pas d'argent.
Moi	Ça vous arrive de culpabiliser alors que vous en faites déjà beaucoup ?
Vanessa	Avant. Quand j'ai commencé le bénévolat. Maintenant pas du tout parce que je le vis différemment. Le fait d'accompagner d'autres bénévoles et tout, de poser les

	bonnes questions, ça peut aider. Moi, quand j'avais été accueillie, on me demandait juste combien de temps j'étais prête à investir. Alors j'en donnais plus et toujours plus, et toujours plus. Je ne donne pas d'argent, mais je donne du temps.
Moi	Qu'est-ce qui a changé pour que vous ne culpabilisiez plus ?
Vanessa	J'ai eu une phase au moment où j'avais repris le travail, où je ne pouvais plus en faire autant. Quand je vous disais que je faisais six heures à l'heure actuelle, les premières années je devais faire le double d'heures à L.I.R.E. Donc j'ai diminué et encore cette année, j'ai diminué les choses et j'ai posé mes limites. Mais après, il faut poser ces limites et après ne pas culpabiliser de ne pas être là. On a le sentiment d'être indispensable ou quelque chose comme ça, mais ce n'est pas bon.
Moi	C'est vous qui culpabilisiez toute seule, si je puis dire, ou ce sont les autres qui vous demandaient d'être là plus souvent ?
Vanessa	Ah non, moi il ne faut pas me le dire, j'ai un sale caractère. Moi, il n'y a personne qui me dit ça. C'est moi toute seule donc. Vous savez, quand on est dans un schéma, on reproduit toujours les mêmes choses. J'ai habitué les autres à donner autant et du jour au lendemain, j'en enlève de plus en plus. Et ça, c'était une phase, mais ce n'est plus le cas maintenant.
Moi	Merci, j'ai tout ce que je voulais. Merci pour votre temps.
Vanessa	Je vous souhaite une bonne continuation et bon mémoire.
Moi	Merci, au revoir, bonne soirée.

Transcription entretien n°3 :

Moi	Bonjour ! Ça va ?
Roman	Ça va super et toi ?
Moi	Oui nickel. Merci encore d'avoir accepté de faire l'entretien.
Roman	Pas de soucis, c'est avec plaisir.
Moi	Je contextualise un peu. Je suis en dernière année de Master en communication, en relations publiques et pour mon mémoire, je travaille sur la culpabilisation utilisée dans les mails et mailings envoyés aux donateurs par les associations ou les ONG et on va un peu parler de ça, si ça te va. Est-ce que tu peux te présenter un petit peu ?
Roman	Je m'appelle Roman Jugnot, j'ai dix-huit ans. Mes parents sont séparés. Quoi d'autre ? Tu veux que je te raconte mes hobbies ?
Moi	Oui par exemple et aussi à l'école, ce que tu fais. Et ce que tu comptes faire après.
Roman	Pour l'instant, j'aime beaucoup le jeu de rôle, les jeux vidéo, la musique. En ce moment, j'étudie les sciences générales à l'athénée de Namur. Je suis en sixième. Après, je pense que je vais me diriger vers l'université en sciences et pratique de laboratoire.
Moi	Tu disais que tes parents étaient séparés. Est-ce que c'est le cas depuis que tu es né ? Est-ce qu'ils sont plutôt aisés ou tu as dû te débrouiller seul très vite ?

Roman	Non, j'ai plutôt une belle vie. Mes parents à la base vivaient dans un appartement, mais au bout d'un an ils sont partis parce que ça devenait assez chaud et donc on a acheté notre propre maison. Ils sont restés ensemble pendant dix ans puis ils se sont séparés il y a quasiment dix ans. J'avais plus ou moins sept ans donc depuis je <i>switche</i> : le week-end chez ma mère et du lundi au vendredi chez mon père. Sinon, ils se sont toujours bien occupés de moi. J'ai rarement dû me débrouiller seul, mais même si j'aime bien me débrouiller seul parce que je n'aime vraiment pas dépendre d'eux que ce soit niveau argent ou niveau habitat. Du coup, j'essaie vraiment d'être indépendant, mais c'est tout.
Moi	OK. Et la séparation ne t'a pas trop affecté quand tu étais plus petit ?
Roman	Non. Ils sont restés en très bons termes. Ils sont de très bons amis. Ils discutent entre très souvent ensemble. Souvent, ils s'entraident. Ils se font encore des cadeaux pour les anniversaires. C'est une bonne séparation.
Moi	Je voulais connaître maintenant ton type d'engagement. J'imagine que si tu es sur ce groupe Facebook, c'est que tu as un quelconque rôle dans le monde associatif ?
Roman	Tout à fait. J'aime beaucoup l'aspect d'aider les autres et d'apporter mon petit grain de sel pour qu'ils aillent mieux, que ce soit dans le bénévolat pur d'événements ou simplement aider les gens dans le quotidien, aider les gens dans la rue à trouver leur chemin, c'est quelque chose que j'aime beaucoup parce que j'ai toujours préféré aider quelqu'un et ne rien attendre en retour plutôt que ne pas aider quelqu'un et après regretter de pas n'avoir pu l'aider, tout simplement.
Moi	OK, je comprends. Et est-ce que tu as des exemples de choses que tu as pu faire pour aider les gens ?
Roman	J'ai fait pas mal de bénévolat. J'en ai fait 4-5 fois plus ou moins en tout. Mais avec le Covid j'ai arrêté, malheureusement. Le premier bénévolat que j'ai fait c'était au Summer Geek Festival de Mons, c'était la toute première édition. Le second c'était au Trolls & Légendes de 2019 et c'était encore à Mons. Ensuite encore le Summer Geek puis le Winter Geek et puis le prochain salon a dû être annulé à cause du covid. J'ai toujours été bénévole là-bas depuis le début.
Moi	Tu faisais quoi pour aider là-bas ?
Roman	Je bouge un peu partout. La première année, c'était surtout l'entrée. Donc je m'occupais des gens qui entraient, de les accueillir la matinée. Ensuite l'après-midi j'ai aidé au bar où je ramassais les bouteilles et les verres, tout ce qui était mis sur la table et je les ramenaient au bar. Ensuite, à Trolls & Légendes, je n'y suis allé que pour les deux premiers jours de montage ensuite je n'y suis allé qu'en tant que visiteur. Donc là on a surtout monté tout ce qui était chapiteau, et une scène. Ensuite, encore pour le Summer Geek, j'ai aidé au montage et pendant l'événement. Le montage, c'était surtout pour les scènes, les décors. Pour le second Summer Geek que j'ai fait, j'étais à la boutique et à l'accueil donc c'est moi qui accueillais les exposants et qui donnais les instructions aux autres bénévoles. Je gérais aussi la boutique. Quand les gens venaient me voir, je leur donnais les cadeaux qu'on leur devait. Je me suis aussi occupé des invités. Au Winter Geek Festival, j'étais aussi à la boutique.

	En général, c'est toujours la même chose, on me donne ce que je dois faire. Je le fais, et si j'ai fini, je vais voir si je ne peux pas aider ailleurs. Généralement, on se promène et on essaie de se relayer avec les autres bénévoles. Comme ça les bénévoles peuvent faire un petit tour de l'événement. On peut comme ça aller voir d'autres gens, parler avec des amis, puis ils reviennent pour prendre leur poste et voilà.
Moi	Donc c'est social aussi ?
Roman	C'est extrêmement social. Parce qu'il faut réussir à communiquer avec les gens aussi parfois.
Moi	Et tu le fais avec des amis ou seul dans le but de rencontrer des gens ?
Roman	Je le fais tout seul. Pas forcément dans le but de rencontrer des gens, mais purement dans le but d'aider les gens et ce qui m'a souvent attiré dans le bénévolat d'événements c'est d'être dans les coulisses. À chaque fois que j'y allais, je me demandais ce qu'il se passait en coulisses. Je préfère aller aux événements en tant que bénévoles plutôt qu'en tant que visiteurs. Pour revenir sur la question, j'ai déjà essayé d'attirer des amis, mais malheureusement je n'ai pas beaucoup d'amis ici à Morlenwez parce que j'ai toujours habité à Namur, et généralement, c'est trop loin pour eux.
Moi	Et donc c'est plus ou moins une fois par an que tu t'investis plusieurs jours, j'imagine ?
Roman	Oui, c'est ça. Quand je le pouvais bien sûr, parce que, parfois, ça tombait pendant mes examens. Mais quand je le pouvais, généralement je le faisais tous les jours. C'est généralement 3, 4 voire 5 jours. Et comme parfois ça tombait aussi pendant mes cours, je faisais que le week-end et là c'était pendant l'événement. Mais la durée dépend des événements. Par exemple, la première année, pour le Summer Geek, le montage n'avait pris que deux jours et un jour d'événement. Pendant l'événement, c'était un peu bordélique. On a galéré un peu parce qu'on n'avait pas beaucoup d'informations, notamment sur les VIP. On n'avait pas de listes des VIP donc n'importe qui pouvait venir et me dire qu'il était VIP et je pouvais leur donner. Mais pour Trolls et Légendes, le montage avait duré trois jours, je crois, deux jours d'événement et un jour de démontage donc 5-6 jours en tout.
Moi	Et comment tu as fait pour devenir bénévole là ?
Roman	Pour le Summer Geek, c'était ma mère qui m'avait proposé et comme ça m'attirait j'ai dit « ok ». Je leur ai envoyé un mail en demandant si c'était toujours d'actualité. Ils m'ont dit que oui puis ils m'ont envoyé une fiche d'inscription en me demandant mes goûts et j'y ai répondu. Sinon pour être bénévole, le meilleur moyen, c'est d'envoyer un mail aux organisateurs, et s'ils disent oui, là, tu rejoins un groupe Facebook qu'ils ont créé, soit ils t'envoient plus tard ton horaire. C'est ce que j'ai fait pour Trolls & Légendes.
Moi	Ça te permet de combiner ta passion et d'en même temps aider les autres ?
Roman	Exactement. Le Summer Geek, c'est la passion geek et l'aide aussi. Trolls & Légendes, c'est vraiment la passion des jeux de rôles parce que c'est plus centré sur l'univers du fantastique et du jeu de rôle et d'aider les gens aussi.

Moi	Plus tard tu aimerais organiser ce genre d'événements ?
Roman	Organiser je ne pense pas parce que ce n'est vraiment pas mon genre. Je n'aime pas être au-dessus de tout. Je suis une personne qui a horreur de donner des ordres ou d'être au-dessus d'une autre personne. Je considère qu'on est tous égaux et je ne vois pas pourquoi si j'ai une échelle sociale un chouïa plus grande je vais pouvoir donner des ordres à des gens qui sont peut-être plus intelligents que moi ou qui ont de meilleures capacités que moi.
Moi	Et est-ce que tu comptes continuer le bénévolat ?
Roman	Oui j'aimerais bien. Déjà si je peux y retourner après le Covid, ce sera intéressant pour moi.
Moi	Et que voulais-tu dire quand tu disais que tu aimais bien aider les gens dans la rue ?
Roman	Ça m'est déjà arrivé de voir une vieille dame qui sort d'une voiture sauf que je vois que la portière va se refermer sur elle du coup j'ai couru, j'ai ouvert la porte pour éviter que ça lui retombe dessus. Sinon, j'ai déjà donné à manger aux sans-abris et discuté un peu avec eux. Généralement, je leur achète à manger et je leur donne. Je leur donne indirectement de l'argent, mais je préfère leur donner à manger. Sinon, quand je vois que quelqu'un est perdu je leur demande ce qu'ils cherchent et je leur indique le chemin qui est possible. J'essaie toujours d'être le premier à aider les personnes dans le besoin. Je suis très empathie, très sociable et ouvert, du coup je n'ai aucune honte en ville, ce qui fait que généralement je gêne les gens autour de moi parce que je ne suis pas du genre à prendre des pincettes. Si j'ai envie de crier en ville, je crie en ville. Souvent les gens me demandent de me taire, mais je ne me tais jamais.
Moi	J'aimerais bien aussi savoir quels sentiments te poussent à aider les gens ? On a parlé d'empathie, mais peut-être aussi qu'il y en a d'autres ? Et aussi, quels sentiments en découlent une fois que tu as fait ces actions en rue ou ce bénévolat ?
Roman	J'aime beaucoup qu'on me remarque. Je porte souvent des tenues très bizarres. J'ai un peu un style punk que je porte à l'école et même en ville. J'aime bien qu'on me regarde et qu'on me juge, que ce soit positivement ou négativement, ce n'est pas grave pour moi. Du moment qu'on me regarde et qu'on me juge, ça me suffit. Sinon, quand j'ai vraiment envie d'aider quelqu'un en bénévolat ou en ville, c'est surtout un sentiment de satisfaction, forcément, d'avoir pu aider quelqu'un, et un peu de joie.
Moi	Tu as le caractère d'une star, tu aimes bien qu'on te remarque et tu fais des choses positives.
Roman	C'est ça, je suis quelqu'un d'extravagant et j'aime beaucoup qu'on me remarque.
Moi	Et alors, qu'est-ce que tu penses des associations en général ?
Roman	Ça ne me dérange pas spécialement. Je n'ai jamais participé à quelque chose pour une association. J'en connais quelques-unes, mais je n'ai jamais été à fond là-dedans. Tant que l'association a un but très louable et qu'elle ne fait pas des choses horribles pour atteindre son but, alors ça ne me dérange pas. Et si je pouvais aider une association, ça ne me dérangerait absolument pas. Justement, sur le groupe

	Facebook, si on me contacte pour savoir si je peux être bénévole pour ça ou pour ça, si c'est possible pour moi, je dirais oui directement.
Moi	Et si on te demande de l'argent ?
Roman	Si on me demande de l'argent, je me méfierais et je ne donnerais pas. Ça dépend un peu en fait. Si c'est une association qui est petite et qui paraît louche, je vais d'abord me renseigner et si ce n'est pas trop bien alors je n'irai pas. Mais si on me demande de l'argent, je ne donnerais pas.
Moi	Donc tu préfères faire un don de temps plutôt qu'un don d'argent ?
Roman	Déjà comme je n'ai pas beaucoup d'argent je ne peux pas me permettre de faire ça. Et oui, je préfère donner de moi-même plutôt que de l'argent.
Moi	Et si tu étais immensément riche, est-ce que tu donnerais de l'argent ?
Roman	C'est très dur de répondre à cette question. Je n'aime pas y répondre directement parce que je ne vis pas cette action. Je peux répondre quelque chose que je pense que je ferais, mais si ça tombe je ne le fais pas du tout parce que je ne suis pas dans l'action. C'est compliqué. Donc je pourrais dire que oui, je donnerais plein d'argent aux associations, mais peut-être qu'en vrai je ne le ferais pas. Tant que je ne vis pas l'instant présent, je ne peux pas le dire.
Moi	Mais si tu étais vraiment riche, tu préférerais encore donner du temps, tu penses ?
Roman	Si j'étais vraiment riche, ce qui est très peu probable, je m'achèterais d'abord des loisirs pour moi, pour mes amis, pour ma petite amie, mes parents. Et si je vois que j'ai de l'argent en trop et que je peux facilement le récupérer, parce que j'ai une bonne société qui me rapporte beaucoup d'argent, là je n'hésiterais pas à donner. Mais si je vois que c'est de l'argent que je ne pourrai pas récupérer après ou difficilement, je donnerais d'abord l'essentiel pour moi et après pour autre chose.
Moi	Je vais t'envoyer maintenant deux paires de mails que je vais te demander de lire, et après on peut en discuter. La première paire porte sur Greenpeace et ce qui change par rapport au premier mail, c'est ce qui est en vert ou alors certaines choses ont été supprimées. Je te laisse le temps de les parcourir et puis on en discute.
	LECTURE DES PAIRES DE MAILS GREENPEACE
Roman	Voilà.
Moi	Alors, je voulais savoir ce que tu en pensais. Si tu recevais ces mails-là et que tu étais donateur, à quel mail tu préférerais donner et pourquoi ?
Roman	Je dirais le premier parce que je vois bien que dans le deuxième, ils utilisent des arguments pour jouer sur les sentiments. Et ce n'est pas quelque chose que j'apprécie parce que ça donne une impression d'obligation à l'autre personne alors que le premier c'est plutôt « est-ce que tu peux nous aider, si tu le peux », mais on ne se sent pas forcés non plus. Le second, c'est vraiment « on t'oblige à nous aider, fais-nous des dons, sinon ils vont tous crever » et c'est ça que je n'aime pas en fait. Au premier je donnerais volontiers. Au second je ne donnerais pas ou j'hésiterais énormément.
Moi	Est-ce que c'est uniquement par rapport à la formulation des phrases ou les images ou l'organisation Greenpeace joue dans ta décision ?

Roman	Non parce que je suis très écologiste, et je suis très passionné par les océans donc je m'inquiète beaucoup plus pour la pollution des océans, mais aussi par rapport à tout le reste. L'organisation Greenpeace ne m'a jamais dérangé et j'ai déjà eu l'occasion de parler avec quelques personnes qui travaillent chez eux et ils sont super sympas et ils ont de bonnes idées. Autant l'organisation ne me dérange pas, autant c'est la tournure de phrase qui m'a dérangé. C'est le fait de jouer sur le sentiment des gens.
Moi	OK, ça va. Quand tu lis les deux mails, quels sentiments te viennent à l'esprit ?
Roman	Je me sens concerné, car je suis à moitié russe donc c'est ma patrie là-bas. Je ne ressens pas forcément de colère, ni de tristesse, ni de joie, je suis très neutre. Je vois bien que c'est une catastrophe, mais je ne vais pas m'énerver parce que je suis du genre très loin, à toutes les solutions. Souvent, je vais beaucoup plus loin que les gens ne pensent, d'ailleurs. Je ne vais pas réagir en étant agressif. Je vais être neutre et essayer d'aider et si je ne peux pas aider, tant pis, si je peux, tant mieux.
Moi	Et par rapport à la formulation des phrases des mails, qu'est-ce que tu ressens ? Pas par rapport à la cause.
Roman	Je me sens un peu touché, mais comme à l'école on a eu énormément de cours sur les tournures de phrases comme ça, on m'a appris à faire attention à ce genre de phrases. Maintenant, en voyant ce genre de phrases, au lieu de me sentir directement concerné, je vais commencer à décortiquer la phrase et me dire « OK, ça, c'est pour me convaincre, ça joue sur les sentiments ». Donc, je vais plus voir ça d'un œil analyste qu'un œil concerné.
Moi	Et quels sentiments tu n'aimes pas ressentir quand tu lis le deuxième mail ?
Roman	Je n'aime pas le fait que certaines personnes puissent être très naïves et en voyant ça, seraient extrêmement touchées et commenceraient à donner beaucoup d'argent. Là où dans le premier on peut encore réfléchir à ça, dans le second pour une personne naïve, ce sera vraiment direct, en fait. J'ai l'impression qu'ils joueraient sur ces personnes pour avoir des donations. Ils ne demandent pas qu'on les aide, ils ne demandent que leur argent. À partir du moment où tu demandes que de l'argent et pas la personne en soi, je trouve ça un peu malfaisant. Je déteste énormément la manipulation, parce que par le pouvoir des mots, on ne laisse aucun libre arbitre à la personne en face.
Moi	Alors pour toi, ce genre de formulation, ça fait pire que mieux ?
Roman	Oui, je préfère mille fois être là-bas et aider en personne plutôt que de donner mon argent.
Moi	OK, je t'envoie une deuxième paire de mails de l'organisation PETA. Je ne sais pas si tu connais l'organisation ?
Roman	Non pas du tout.
Moi	Voilà je te laisse le temps de lire.
	LECTURE DES PAIRES DE MAILS PETA
Roman	OK voilà.
Moi	Même question. À quel mail tu donnerais ?

Roman	J'hésite beaucoup en fait. Mais comme tout à l'heure, le premier. L'autre demande à une société de financer le projet, mais ils finiront toujours par trouver d'autres sociétés à financer.
Moi	Quand tu dis le premier, c'est celui avec les phrases en vert ?
Roman	Attends, je vais revoir. Ah non en fait j'ai mal lu, je suis désolé.
Moi	Non ce n'est rien.
	RELECTURE
Roman	Alors, je trouve la cause cruelle bien sûr, mais je peux comprendre qu'ils testent sur des animaux d'abord avant les humains. Mais sinon je confirme que je donnerais plus au premier parce qu'ils apportent plus d'explications qui me permettraient de donner.
Moi	En en ce qui concerne la formulation des phrases ?
Roman	Je n'ai pas vraiment fait attention à ça, je vais revoir. Je ne sais pas vraiment.
Moi	Par exemple, si on prend le premier paragraphe (Recroquevillés dans leurs cages métalliques...), qu'est-ce que tu penses de ça ?
Roman	Alors tu fais très bien de me le dire, parce que je n'avais pas vu. J'ai très mal lu, je confirme. Ça joue clairement sur les sentiments. Je trouve que ça, c'est hors sujet. Le sujet c'est « les expériences sur les chiens, c'est cruel », mais on ne demande pas de savoir comment ils sont. On se doute bien qu'ils sont maltraités. C'est pour ça justement qu'on demande d'arrêter ça. Pour moi, c'est sous-entendu qu'ils sont très mal donc encore plus accentuer le fait qu'ils soient mal, c'est jouer sur les sentiments comme pour Greenpeace.
Moi	Donc pour toi ce n'est pas nécessaire d'en rajouter une couche ?
Roman	Pour moi, c'est nécessaire si on veut faire un impact émotionnel. Mais si on veut simplement récolter des dons, pour moi, ce n'est pas nécessaire.
Moi	Si je comprends bien, dans cette optique-là, tu préférerais donner au deuxième alors ?
Roman	Oui alors, j'avais mal lu, mais dans le premier, ils expliquent mieux, mais ils entrent trop dans le détail pour moi, alors que effectivement dans le second, ils donnent moins de détails, mais au moins ils vont directement au but, ce qui moi personnellement, me donnerait plus envie de donner. Dans le premier, c'est comme pour Greenpeace, c'est une obligation, même si on n'a pas d'argent, alors que dans le deuxième c'est « aidez-nous si vous le pouvez ». Dans le premier, j'ai l'impression que même si un mineur qui ne peut pas faire de don doit donner.
Moi	Et l'organisation PETA ne joue pas dans cette décision ?
Roman	Non je ne connaissais pas du tout PETA mais je suis pour les causes animales. Ma petite amie est justement contre l'élevage intensif et pour le droit des animaux. Moi aussi j'aime beaucoup le contact avec les animaux. C'est pour ça que cette organisation ne me dérange pas. À la limite, si je peux l'aider physiquement et non financièrement, je le fais volontiers.
Moi	Et que penses-tu des images utilisées ?
Roman	Alors peut-être qu'ils sont vraiment traités comme ça là-bas, mais pour moi c'est vraiment pour sensibiliser à la cause. Mais pour moi, c'est un peu hors sujet parce

	qu'on ne demande pas d'améliorer la façon dont ils sont traités, mais on demande de cesser tout ça.
Moi	Tu préférerais que des images plus joyeuses soient montrées ou pas ?
Roman	Non parce que ce serait contradictoire, si les images sont joyeuses, mais que là-bas, c'est horrible. Il faudrait qu'il y ait un peu de joyeux et un peu que négatif. Il faudrait qu'il y ait un équilibre et qu'il n'y ait pas plus de joyeux que de négatif ou l'inverse. Par exemple, qu'on explique que même si c'est horrible de faire ça, que ça peut amener un bénéfice, pas financier, mais médical. Mais aussi négatif dans le sens où c'est mal de les traiter comme ça, il faut trouver d'autres moyens.
Moi	Et quels sentiments tu ressens quand tu lis ces mails ?
Roman	Émotionnellement, je ressens quand même une certaine colère, parce qu'on ne traiterait jamais des cobayes humains comme ça. On respecterait l'humain et non comme auparavant avec les nazis notamment. Scientifiquement parlant, ça me dérange qu'ils les traitent comme ça, mais ils font des expériences nécessaires. Un truc que j'adorerais, c'est de pouvoir communiquer avec les animaux parce que je suis sûr que certains animaux ne seraient pas forcément contre de faire ça pour nous aider. Et d'autres ne voudront pas. Ça me dérange qu'on ne puisse pas communiquer avec eux et savoir s'ils seraient d'accord ou pas.
Moi	Et que penses-tu de ces formulations pour faire un appel aux dons ?
Roman	C'est une bonne technique pour gagner de l'argent, mais ce n'est pas très moral. Certaines personnes donneraient tout pour ça, et n'auraient plus rien après. Peut-être que je me goure complètement, mais ça ne m'étonnerait pas que certaines personnes donnent tout pour ça.
Moi	Qu'est-ce que tu penses de la culpabilisation en général ?
Roman	Il ne faut pas oublier qu'ils envoient ça à des gens et que ce sont vraiment des personnes derrière. Et ils pourraient être très mal à l'aise et très sensibles. Il ne faut pas oublier qu'on est tous différents et qu'on peut tous avoir des réactions différentes en voyant ça. Moi, en voyant ça, je serais plutôt neutre, je ne vais pas m'énerver, mais par exemple ma petite amie ou des personnes très sensibles pourraient vomir en voyant ça. Je n'aime pas ce genre de techniques parce que c'est très mauvais pour la personne en face, en fait. Et ça pourrait aussi donner une mauvaise image de l'organisation et les gens auraient moins envie de donner et du coup ils auraient moins d'argent. Leur cause est très louable, mais leur technique pour gagner de l'argent, je ne l'aime pas.
Moi	Et pour toi, quel serait le meilleur moyen de faire un appel aux dons ?
Roman	Qu'ils apportent des données, est-ce qu'il y a un avancement dans la chose ? Et est-ce que les dons permettent réellement de faire changer les choses ? Parce que là ils disent que c'est la même chose depuis quarante ans. Je trouve qu'on peut utiliser de la culpabilisation, mais il ne faut pas en abuser non plus. Les images ne devraient pas être trop choquantes non plus.
Moi	D'accord. Je te laisse le temps si tu veux ajouter quelque chose là-dessus.

Roman	Non je n'ai rien d'autre à ajouter. Personnellement, je n'avais déjà pas beaucoup d'avis là-dessus de base. Je n'ai pas assez de connaissance sur le sujet pour en parler autant.
Moi	Non, mais justement c'est le but. Si on n'en parlait qu'à des experts, ça ne fonctionnerait pas pour le grand public par exemple.
Roman	Oui au moins là tu as différents avis.
Moi	Merci j'ai tout ce que je voulais. Passe une bonne journée et merci pour ton temps.
Roman	Avec plaisir.

Transcription entretien n°4 :

Moi	Bonjour, ça va ?
Blandine	Très bien et vous ? Merci
Moi	Ça va, merci d'avoir accepté l'entretien.
Blandine	Avec plaisir, j'espère que je corresponds aux critères.
Moi	On va voir. Je contextualise un peu, je suis en dernière année de Master en communication, en relations publiques, et pour mon mémoire, je travaille sur la culpabilisation utilisée dans les mails et les mailings envoyés aux donateurs par les organisations. Je voulais d'abord savoir un peu qui vous étiez. Pouvez-vous vous présenter ?
Blandine	Je suis éducatrice spécialisée. Je travaille dans une association qui aide les migrants et qui les héberge. Avant, j'étais pendant deux ans en Afrique du Sud en tant que bénévole de volontaire de solidarité internationale, en tant qu'éducatrice spécialisée auprès des personnes en situation de polyhandicap.
Moi	OK donc le profil correspond, il n'y a pas de soucis. J'aurais d'autres questions par rapport à vous, d'abord, votre âge ?
Blandine	J'ai 25 ans.
Moi	OK et votre plus haut niveau de diplôme ?
Blandine	Éducateur spécialisé. C'est trois années d'études, mais c'est reconnu comme Bac+2.
Moi	D'accord. Et vous avez toujours travaillé en tant qu'éducatrice spécialisée ou vous avez fait autre chose avant ?
Blandine	Avant j'ai fait d'autres études, mais c'est mon premier travail officiel, à part des jobs étudiants.
Moi	Donc vous travaillez depuis deux ans environ ?
Blandine	J'ai fait deux ans de bénévolat en Afrique du Sud où je travaillais en tant qu'éducatrice, mais je n'étais pas rémunérée. Et là je travaille vraiment depuis septembre.
Moi	Donc c'était purement du volontariat en Afrique du Sud
Blandine	Oui, enfin j'étais logée et nourrie.
Moi	OK, on en reparlera après. La dernière question que je voulais vous poser vraiment par rapport à vous, c'est dans quel milieu social vous avez grandi ? Est-

	ce que vos parents étaient plutôt aisés ou vous avez dû vous débrouiller toute seule ?
Blandine	Mon père est ingénieur et ma mère est avocat, donc classe supérieure.
Moi	D'accord. Et donc, par rapport à votre bénévolat, c'est la première fois que vous en faisiez ?
Blandine	J'ai fait du scoutisme depuis plus jeune jusqu'à devenir encadrante pendant quatre ans, je crois.
Moi	OK, top. Et comment s'est passé le bénévolat en Afrique du Sud ? C'était via une association ou une ONG ou vous êtes partie de vous-même ?
Blandine	C'est une ONG française que je connaissais, donc j'ai postulé. Ce sont eux qui nous envoient en mission après plusieurs formations pour apprendre à nous connaître, mais aussi pour que nous, on puisse se poser les bonnes questions. On est envoyés à travers le monde. On ne choisit pas l'endroit où on est envoyés en mission. Et on est envoyés en fonction de nos compétences. Donc ils envoient des personnes qui sont formées sur le terrain pour pouvoir former les locaux.
Moi	D'accord. Et c'est quelle ONG ?
Blandine	C'est Fidesco.
Moi	Quelle était concrètement votre mission là-bas ?
Blandine	J'avais deux missions. Premièrement, j'étais considérée comme thérapeute auprès des personnes en situation de polyhandicap. Donc on travaillait vraiment au quotidien à développer leurs compétences et leurs apprentissages. Par exemple, leur apprendre à se brosser les dents, à manger tout seuls, à marcher. Et la deuxième mission, c'est former les aide-soignants dans l'adaptation au poste de travail. Voilà.
Moi	Et pour les aide-soignants, vous faisiez quoi exactement ?
Blandine	Par exemple, les résidents avaient entre trois et quatre-vingts ans. Il y en avait 180 et ils faisaient leur sieste par terre sur des matelas. Et donc avec l'équipe éducative et thérapeutique, on a décidé que les résidents pourraient aller dans leurs lits, comme ça les aide-soignants n'auraient plus besoin de se baisser. Parce que, pour s'en occuper quand ils sont par terre et qu'ils pèsent quatre-vingts kilos, c'est difficile et tout le monde en souffre, aussi bien l'aide-soignant que le résident puisqu'il est par terre. On a donc adapté le travail des aide-soignants pour qu'ils se fassent moins mal au dos. Après, c'étaient aussi des explications au quotidien du handicap, par exemple, pourquoi ils ne pouvaient pas parler ? Pourquoi le résident ne pouvait pas bouger ?
Moi	Donc si je comprends bien, vous n'étiez pas envoyée partout dans le pays, vous restiez dans ce centre ?
Blandine	Oui je suis restée là. C'est un des plus grands centres d'Afrique du Sud dans lesquels on était envoyés. On était plusieurs à être envoyés là-bas.
Moi	Est-ce qu'actuellement vous faites encore quelque chose qui ressemble à du bénévolat ?
Blandine	Non.
Moi	Et est-ce que vous êtes donatrice ?

Blandine	Oui. Pour des amis qui sont partis en mission humanitaire, soit en France, dans des quartiers sensibles, soit à l'étranger.
Moi	Vous donnez directement à la personne ou ça se fait via une association ?
Blandine	En fait, c'est un principe de sponsoring, on va dire. Je donne de l'argent par exemple à Jeanne, qui est partie habiter dans un quartier sensible pendant un an pour des animations de rue, pour de l'accompagnement scolaire, et des familles. Elle va m'envoyer un courrier pour me dire qu'elle part avec cette ONG et qu'elle a besoin de sponsors. Elle n'a pas de cagnotte à remplir. On va dire que si elle gagne 500 euros, tant mieux, si elle n'en gagne que 30, c'est bien aussi. Je donne de l'argent pour elle, mais ça ne lui revient pas directement, c'est pour le fonctionnement de l'association. Et à chaque fois, je fonctionne comme ça.
Moi	Et c'est quelle association ?
Blandine	Le Rocher.
Moi	C'est la seule association ou il y en a d'autres ?
Blandine	Je donne à celle-ci qui envoie des volontaires en France et aussi à l'ONG avec laquelle je suis partie en mission. J'ai des amis qui sont partis cette année donc j'ai donné.
Moi	OK top. Là aussi c'est du sponsoring ?
Blandine	Oui, c'est le même fonctionnement.
Moi	OK. Et à quelle fréquence vous donnez ?
Blandine	Souvent, à l'entrée de la personne, je fais un don de 30 euros par exemple pour l'année ou plus régulièrement, ça dépend de mes revenus. Quand j'étais bénévole, je ne pouvais pas le faire.
Moi	Vous sponsorisez combien de personnes ?
Blandine	Je sponsorise trois personnes. Deux à l'étranger et une en France.
Moi	Et c'est pour quelle durée ?
Blandine	En France, c'est pour un an, les autres sont partis pour deux ans.
Moi	Quel est le montant que vous donnez ? Vous n'êtes pas obligée de répondre.
Blandine	50 euros, à peu près.
Moi	Et aussi, pourquoi vous avez décidé de partir là-bas ? Une opportunité s'est présentée ou vous aviez toujours eu envie de faire du bénévolat ?
Blandine	C'était quelque chose qui était dans ma tête depuis très longtemps. Mes parents m'avaient dit « Attends la fin de tes études, tu seras plus compétente. » C'est vrai qu'en sortant du bac j'avais envie de partir, mais je n'avais rien à apporter. Alors, on a toujours quelque chose à apporter, mais je n'avais pas vraiment de compétences techniques. Du coup, quand j'ai fini mes études et que j'étais en stage, je me suis demandé un peu ce que je voulais faire après mon diplôme et je me suis dit que soit j'avais une proposition de poste là où j'étais en stage, soit je partais à l'étranger. J'ai eu cette proposition de poste, mais finalement je me suis dit que j'avais vraiment envie de vivre ça. Je suis célibataire, je n'ai pas d'enfant, j'ai une famille avec mes frères et sœurs, mais je pouvais partir plus facilement et comme je connaissais cette ONG, et je les ai rencontrés. Je me suis dit que si ça ne marchait pas avec eux, c'est que ce n'était pas pour moi. Je n'allais pas essayer

	de partir avec plusieurs ONG. Surtout que celle-ci avait une très bonne formation. Et en plus quand je suis rentrée de mission, j'ai eu une proposition d'embauche là où j'étais en stage avant. J'ai eu de la chance.
Moi	Ah super. Tout est bien qui finit bien !
Blandine	C'est ça.
Moi	Et où vous travaillez actuellement ?
Blandine	Je travaille auprès de migrants.
Moi	C'est aussi une association ?
Blandine	Oui, c'est une association qui est financée par le département.
Moi	Et comment elle s'appelle ?
Blandine	Elle s'appelle Marge à 92. Ce n'est pas du tout connu, c'est juste l'association du centre d'hébergement.
Moi	OK, ça va. Pourquoi est-ce que vous avez décidé de sponsoriser les gens qui partent ?
Blandine	Déjà parce que je connais très bien les deux ONG, et je connais aussi les équipes qui travaillent au siège et je leur fais vraiment confiance. Il y a aussi le fait que moi aussi j'ai été dans cette situation et j'ai été très touchée que des amis me donnent. Même quand ils ne pouvaient que donner dix euros, ça m'a plus touchée que quand les amis de mes parents me donnaient par exemple trente euros alors qu'ils auraient pu en donner 300. Donc ça m'a touchée que juste des personnes m'envoient un petit mot en me disant « Je te soutiens, je ne peux pas plus, mais voilà. » Et donc je me suis dit, pourquoi pas moi, même si ce sont des petits dons, ce n'est pas trente euros par mois comme certaines personnes peuvent le faire. C'est aussi pour les soutenir en fait.
Moi	Et niveau sentiments, quels sentiments vous ont poussée à faire ce bénévolat ou à donner et quels sentiments en découlent une fois que vous avez donné et que vous êtes partie ?
Blandine	Est-ce que vous pouvez répéter ?
Moi	Oui bien sûr, c'est une question deux en un. Déjà quels sentiments vous ont poussé à faire ce bénévolat ou à sponsoriser ces personnes et deuxièmement, quels sentiments en découlent une fois que vous avez fait ce bénévolat, ou une fois que vous avez donné ?
Blandine	J'ai quand même eu de la chance eu de la chance d'évoluer dans un milieu privilégié. En même temps, mes parents ont toujours été donateurs pour des ONG ou des associations françaises. La porte de la maison a toujours été ouverte pour tout le monde. Parfois, des gens de la rue venaient. Ce que j'ai appris en Afrique du Sud, c'est que le problème n'est pas d'avoir beaucoup d'argent en fait, mais de savoir ce qu'on en fait. L'important, c'est de partager. Moi je n'avais pas beaucoup d'argent, mais j'avais des compétences, et je me suis dit que je donnais un peu de mon temps. Donc c'est vraiment pouvoir partager la chance que j'ai d'être née en France, d'avoir eu une situation confortable.
Moi	Et maintenant quels sentiments en découlent maintenant que vous avez fait ça ?

Blandine	Je ne ressens pas de fierté, parce que je ne suis pas fière d'avoir vu autant de misère et de pauvreté. C'est même plutôt une honte pour moi de me dire qu'il y a des gens qui vivent dans des situations vraiment très compliquées. Franchement, je ne sais pas, je pense que je suis sortie de la culpabilité. À un moment je pense que je me sentais coupable d'être née en Europe, d'être Blanche, d'avoir fait des études. En Afrique du Sud, il y a de grandes différences entre les Noirs et les Blancs. Donc je pense que je n'ai plus de culpabilité par rapport à ça, mais je pense qu'en mission, j'ai ressenti la souffrance des gens même physiquement. Donc de l'empathie.
Moi	Donc la culpabilité, c'est aussi ce qui vous a poussée à partir ou vous l'avez ressentie sur place ?
Blandine	Non, justement c'était l'envie de partager et de transmettre la chance que j'ai eue de faire des études et d'avoir aussi suffisamment d'argent parce que tout le monde ne peut pas se permettre d'être bénévole pendant deux ans. Moi, je n'avais pas besoin d'argent sur place parce que j'étais logée et nourrie et ça me suffisait. Je n'avais pas besoin d'argent pour rembourser des dettes ou les études de mes enfants, on va dire. Donc ce n'est pas la culpabilité qui m'a fait partir. Après, parfois, quand j'allais dans des bidonvilles et que je rentrais chez moi, même si ce n'était pas une maison de luxe, je me disais qu'on me donnait cette maison et cette nourriture juste pour être présente auprès des gens.
Moi	Donc au niveau de la culpabilité, c'était surtout une fois que vous étiez sur place, d'avoir vu le contraste ?
Blandine	Oui.
Moi	Qu'est-ce que vous pensez en général des associations ? Est-ce qu'il y en a certaines qui vous touchent et d'autres pas du tout ?
Blandine	Je dirais que toutes les associations me touchent par leur engagement. Je me dis que si elles ont été créées, c'est que les gens croyaient en leurs valeurs. Après, certaines me touchent plus que d'autres, comme celles où il y a vraiment du partage. Par exemple, l'ONG qui m'a envoyée en mission refusait de donner de l'argent, à part avec le coronavirus, il y a eu une entorse à la règle. Mais ils n'envoyaient pas du tout d'argent, ils envoyaient des personnes, ce qui est vraiment très différent. En Afrique du Sud, déjà, il y a beaucoup de corruption et quand on envoie des gens, il y a forcément un résultat, que ça soit de l'amitié qui se crée, ou autre. Donc je suis plus touchée par des ONG ou des associations qui envoient des personnes physiques parce qu'on a aussi besoin de créer des ponts entre les pays et voilà.
Moi	Donc vous accordez de l'importance au relationnel aussi et pas seulement au don ?
Blandine	Oui, c'est ça.
Moi	Maintenant, si ça ne vous dérange pas, je vais vous envoyer deux paires de mails. La première porte sur Greenpeace et la deuxième sur PETA. Je vous demanderais de les lire, si ça ne vous dérange pas, et après on en parle.
Blandine	D'accord.

LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE	
Blandine	C'est bon.
Moi	OK. Quel est votre sentiment général en lisant ces mails ? Et aussi, si vous receviez ces mails-là, et que vous étiez donatrice de Greenpeace, lequel vous inciterait le plus à faire des dons ?
Blandine	Le deuxième, ça, je suis sûre. Après, je ressens la catastrophe. Là, j'ai dépassé la tristesse, c'est plutôt « oh non, encore un truc qui se passe. » Avec la situation actuelle, je pense.
Moi	Pourquoi le deuxième ?
Blandine	Il y a une phrase qui m'a marquée, c'est « Agissez maintenant. » Je trouve que c'est quelque chose qui parle et du coup ça me cible tout de suite. Ça me remet aussi en place d'actrice et pas seulement en tant que spectatrice en se disant « oh non, il y a quelque chose qui se passe. » C'est aussi « toi aussi tu peux agir. »
Moi	Vous pensez que c'est une bonne technique pour demander des dons ?
Blandine	Oui.
Moi	Est-ce que l'organisation Greenpeace joue dans votre décision ?
Blandine	Je la connais de nom. Je dois avoir vu passer quelque chose sur les réseaux sociaux, mais je ne suis pas proche de cette association de base. Je ne sais pas vraiment ce qu'ils font.
Moi	Et qu'est-ce que vous pensez de la formulation des phrases et des images utilisées ?
Blandine	L'image de l'ours, je ne l'aime pas du tout. Je pense qu'il n'y a pas besoin d'image, mais plutôt des phrases qui accrochent comme « ne restez pas insensibles, agissez » et tout ça, ça me parle plus que l'image.
Moi	Pourquoi ? Parce que ça vous met en tant qu'actrice ?
Blandine	Oui, alors que si je regarde l'image, ça me mine encore plus le moral alors que je pense que s'ils disent « agissez », ça met une dynamique positive dans le mail.
Moi	Vous pensez qu'on peut aller plus loin que ça ou que ça, c'est la bonne dose ?
Blandine	Là, je pense que ça va.
Moi	OK. Je vais vous envoyer les deux suivants. Là, c'est à peu près la même chose. C'est PETA, je ne sais pas si vous connaissez ?
Blandine	Non, pas du tout.
LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA	
Blandine	OK, c'est bon.
Moi	Alors, même chose. Qu'est-ce que vous ressentez et à quel mail vous préféreriez donner ?
Blandine	Toujours au deuxième et justement, j'ai regardé, et il n'y a pas une deuxième photo et les photos d'apitoiement me dérangent. Peut-être que justement ça me renvoie à quelque chose, je ne sais pas. Sinon, la cause ne me touche pas du tout, je pense que j'ai un problème avec les animaux. Je vois tout le temps des choses passer sur les animaux domestiques et ça me touche beaucoup moins que les autres causes comme le mail d'avant et la nature.

Moi	Vous avez dit que vous donneriez plus facilement au deuxième, pourquoi ? Est-ce que c'est seulement par rapport aux images ?
Blandine	Je ne sais pas trop quoi dire. Je pense que s'il y a trop d'images, je n'ai plus envie de regarder.
Moi	Et au niveau de la formulation ?
Blandine	Je préfère toujours le deuxième.
Moi	C'est aussi parce que ça vous met en tant qu'actrice ou il y a d'autres raisons ?
Blandine	J'ai vu que la première phrase d'accroche était plus dynamique. Ça montre qu'on peut faire quelque chose.
Moi	Et de manière générale, est-ce que vous pensez qu'il y aurait moyen d'aller trop loin dans l'appel ou don ou pas ?
Blandine	Je ne sais pas.
Moi	Si on vous montrait une image d'enfants en très mauvaise santé, ça vous mettrait aussi sur le fait ?
Blandine	Oui je pense. Ce sont des choses qui existent, ce ne sont pas des montages, pour moi. De ce que j'ai vu en Afrique, ce qu'on voit, c'est vrai en fait. C'est juste factuel. Après, je trouve qu'il ne faut pas profiter de la pauvreté pour demander de l'argent. C'est quand même bizarre de prendre en photo le chien qui est mal en point par exemple, au lieu de l'enlever de cette cage. Il ne faut pas que ce soit instrumentalisé aussi. Et quand je vois des horreurs en photo, je me demande plus pourquoi la personne n'a pas agi au lieu de prendre la vidéo.
Moi	Vous pensez que ça risquerait de dégoûter les gens ou pas ?
Blandine	Mhh. En tout cas, moi, ça ne me pousserait pas à donner. Ça ferait l'inverse parce que je me demanderais pourquoi la personne n'a pas elle-même agi au lieu que moi je donne cinq euros pour qu'elle agisse.
Moi	C'est ce que vous vous êtes dit quand vous avez vu la photo du chien en cage alors ?
Blandine	Oui.
Moi	Vous préférez vraiment le texte par rapport aux images en fait ?
Blandine	Oui. Il y a besoin d'illustration, mais oui.
Moi	Quel serait pour vous le meilleur moyen de faire un appel aux dons ?
Blandine	Justement, le côté « agissez maintenant » ou « vous pouvez nous aider ». Il faut des phrases concrètes. Après, il faut que le mail soit assez court, mais il faut des phrases concrètes. Souvent, les organisations disent « si vous donnez 5 euros, ça permettra de payer un cartable et une trousse. » Des choses concrètes comme ça. Ou alors, « si vous donnez 5 euros, ça sauvera un chien de sa cage ». Et aussi, il faudrait qu'ils expliquent la suite. S'ils sortent un chien de la cage, il faudrait qu'ils expliquent où ils vont le mettre. Ce n'est pas seulement le monde entier, c'est aussi comment. »
Moi	Et dans le premier mail de PETA, qu'est-ce que vous n'avez pas vraiment aimé à part l'image ?
Blandine	Je vais regarder. Pour moi, c'est vraiment l'image. Et je ne sais pas si c'est moi, mais c'est aussi beaucoup plus long.

Moi	Oui, il y a plus de contenu. Et par exemple, quand vous lisez le deuxième paragraphe « Recroquevillés dans des cages... » qu'est-ce que vous pensez de ça ?
Blandine	Je ne sais pas si on a besoin de ça.
Moi	Vous pensez que c'est un peu trop ?
Blandine	Oui.
Moi	Du même niveau que les images ?
Blandine	Oui, c'est ça.
Moi	Et ça, vous pensez que c'est une sorte de culpabilisation ?
Blandine	Pour moi, c'est la description de la maltraitance. Peut-être que c'est important de le spécifier, mais la maltraitance, on sait ce que c'est, donc pour moi, oui c'est trop. Ça fait remonter trop de dégoût de ce que les personnes peuvent faire.
Moi	Vous pensez que c'est aller trop loin alors ?
Blandine	Oui.
Moi	Et donc pour vous le meilleur moyen de faire un appel aux dons, c'est quand même expliquer un peu la maltraitance ou pas ?
Blandine	Je pense qu'il faut expliquer un peu pour toucher parce que si on dit juste « maltraiter », on ne sait pas si c'est de la torture, des coups ou de la malnutrition. Donc oui, c'est important d'expliquer, après peut-être que les phrases sont trop longues. Il faut que ce soit accrocheur, qu'il y ait des choses qui ressortent. Je pense que je n'avais pas tout lu aussi. Quand c'est trop long, ça décourage les gens à lire.
Moi	Alors vous préférez moins d'images et moins de texte et qu'on aille droit au but ?
Blandine	C'est ça.
Moi	OK je comprends. J'ai posé toutes les questions que je voulais vous poser donc je voulais vous demander si vous aviez envie d'ajouter quelque chose ?
Blandine	Non, c'est bon, merci. Bon courage.
Moi	D'accord, merci d'avoir pris le temps en tous cas.
Blandine	Avec plaisir, bonne journée.
Moi	Bonne journée, au revoir.

Transcription entretien n°5 :

Moi	Bonjour vous allez bien ?
Isabelle	Bonjour, oui ça va merci et vous ?
Moi	Oui bien ! Merci d'avoir accepté l'entretien.
Isabelle	Pas de soucis.
Moi	Donc je contextualise un peu, je suis en dernière année de Master en communication, et je réalise mon mémoire sur la culpabilisation utilisée dans les mails et mailings envoyés aux donateurs par certaines associations et ONG.
Isabelle	Attendez. J'entends un mot sur deux. Je ne sais pas pourquoi.

Moi	Ah. Je vais mettre la 4G parce que le wifi ne fonctionne pas très bien chez moi.
Isabelle	Merci.
Moi	Voilà est-ce que vous m'entendez ? (<i>L'appel a coupé.</i>)
Isabelle	Vous m'entendez ?
Moi	Oui je vous entends, et vous ?
Isabelle	Parlez un peu pour que je voie si c'est pareil ou pas.
Moi	Oui donc je parle un petit peu.
Isabelle	C'est bon, c'est clair. Nickel.
Moi	OK top. Vous avez entendu le contexte ou vous voulez que je réexplique un petit peu ?
Isabelle	Vous pouvez réexpliquer parce que sincèrement, je n'entendais pas très bien.
Moi	OK. Donc je suis en dernière année de Master en communication, en relations publiques, et je réalise mon mémoire sur la culpabilisation utilisée dans les mails et mailings envoyés aux donateurs par certaines organisations et associations. Donc merci d'avoir accepté de réaliser l'entretien. Tout d'abord, si ça ne vous dérange pas, j'aimerais bien parler un peu de vous. Vous pouvez peut-être vous présenter ?
Isabelle	Alors moi je suis présidente de l'association. C'est une association avec des chevaux. Le sujet m'intéresse parce que j'ai été confrontée en début d'année à des associations de défenses des animaux. Et j'ai découvert que c'est une véritable mafia organisée. Effectivement, on va dire que le haut de l'iceberg, c'est quand ils communiquent pour que les gens donnent des dons à leurs associations, mais c'est beaucoup plus profond. Il y a la communication et il y a tout le système qui est derrière et qui est complètement mauvais.
Moi	Oui j'aimerais parler d'une association sur les animaux et vous envoyer quelques mails pour que vous me donniez votre opinion là-dessus. Mais tout d'abord, est-ce que je pourrais parler un peu plus de vous ? Par exemple, est-ce que l'ASBL est votre activité principale ou est-ce que vous exercez une autre profession ? Aussi, quel est votre niveau de diplôme ?
Isabelle	C'est mon activité principale. En fait, on est en train de développer l'association puisqu'on a fait le contrat avec des monuments d'État, un château d'État où on a mis nos chevaux pour promouvoir le bien-être animal et des activités liées aux sports, aux chevaux et à la population en général.
Moi	OK, donc c'est vous qui avez créé cette association ?
Isabelle	Oui.
Moi	D'accord et comment elle s'appelle exactement ?
Isabelle	Equilliance des chevaux et des hommes.
Moi	D'accord et ça se trouve où exactement ?
Isabelle	Château de Champs-sur-Marne et prochainement Château de la Motte Tilly.
Moi	Donc vous allez vous étendre un petit peu ?
Isabelle	La volonté oui, et éventuellement promouvoir cette démarche partout.
Moi	D'accord. Avant de parler un peu plus de l'association, est-ce que je pourrais vous demander votre âge ou du moins une tranche d'âge ?
Isabelle	J'ai 50 ans. Non j'ai 51 maintenant pardon.

Moi	Ah d'accord. Et votre plus haut niveau de diplôme ?
Isabelle	Un BTS en droit.
Moi	OK. Est-ce que vous avez toujours eu cet attrait pour la défense des animaux ?
Isabelle	Ah non non alors pas du tout, je ne défends pas les animaux comme des associations de protection animale. En fait, on a une approche scientifique et en fait, ce qu'on souhaite, c'est changer les choses, pas quand les animaux sont mal, mais on veut enseigner aux humains comment faire pour que les animaux soient bien. Moi je me trouve confrontée à des associations qui n'ont aucune volonté de faire changer quoi que ce soit puisqu'elles utilisent le système de la maltraitance et du mal-être animal pour pouvoir vivre. Et oui ! C'est ça une association de défense pour les animaux. Ils ne font pas ça pour les animaux hein, ils font ça pour eux et pour l'argent.
Moi	Est-ce que votre organisation est basée sur les chevaux ou d'autres animaux aussi ?
Isabelle	Non, uniquement les chevaux. En fait, si vous voulez, j'étais éleveuse de chevaux de sport, et j'étais mal à l'aise vis-à-vis du système qui utilisait à outrance les chevaux au point où les chevaux n'avaient plus aucun moyen de s'exprimer. Ce que je trouvais injuste, c'est que pour des fautes imputables aux humains, les humains disaient que c'était la faute des chevaux. Et quelque part, je me suis retrouvée à essayer de faire l'avocat du cheval en remettant le cheval au centre des préoccupations et en montrant quel être extraordinaire il était. Et qu'on arrête de l'accuser de mille maux alors que finalement, ce sont des déformations qui sont provoquées par des hommes. On a adopté une démarche scientifique et on a décidé de travailler sur l'éthogramme, le comportement d'espèces naturel de l'animal et donc du cheval et on l'a reconstitué de façon à être au plus proche de son comportement naturel donc sa personnalité et de l'essence même de l'animal. Il se trouve qu'après ces dix ans de recherche, on a découvert que les chevaux sont extrêmement gentils, et extrêmement sociables, polis. C'est un peu une représentation de ce que pourrait être une société humaine si les humains se respectaient, s'aimaient et acceptaient de vivre les uns avec les autres. De là, on a souhaité exposer les familles de chevaux. Déjà, pour aider à mieux connaître le cheval. Et on espère que cette belle vision d'une société cheval aide les hommes à s'y retrouver dans sa propre société et évoluer vers plus de tolérance, d'amour envers les autres, etcétera.
Moi	Et comment vous faites pour faire passer le message ? Est-ce que vous vous adressez spécialement à des manèges ?
Isabelle	Pas du tout. On s'adresse à toute la population, et beaucoup moins voire pas du tout au milieu équin, équestre. On fait un peu ce que font les partis politiques, animalistes, etcétera : au lieu de s'adresser au premier concerné donc a priori les gens qui ont des chevaux et qui les exploitent, en sachant qu'ils ne veulent pas changer et que s'ils ne veulent pas changer, ils vont essayer de nous détruire. Donc on le prend totalement différemment et on expose à tout public une vérité qui frappe le public et une fois qu'il sera imprégné de cette vérité, ça fera que le milieu du cheval et du sport de cheval en l'occurrence sera obligé de changer. C'est ce

	<p>que font les animalistes et les antispécistes. La population entière contre une minorité qui détient un certain nombre de prérogatives et ça marche. Donc du coup, au lieu de se battre contre des moulins, c'est au plus grand plaisir des gens. Le château de Champs-sur-Marne est à 15km de Paris. C'est un monument national avec 85 hectares de parc, et donc on y a mis une famille de chevaux. L'étalon vit avec ses quatre juments et ses poulains dans le parc du château sur une dizaine d'hectares et les gens de la ville aux alentours viennent. Ils viennent pour voir les chevaux et les poulains qui sont libres dans leurs prés. Juste par l'observation, ils sont fascinés par la vie du cheval. Donc, chaque personne qui vient repart avec une information essentielle : que le cheval est un être extrêmement gentil, qu'il a besoin de vivre dehors et en famille, qu'il ne doit pas être sevré à six mois, que l'étalon est super gentil, etcétera. Donc, chaque personne qui vient devient un ambassadeur du bien-être du cheval. Et quand il y aura suffisamment de personnes au courant, le milieu du cheval sera obligé de changer.</p>
Moi	Et beaucoup de gens viennent ? Et à quelle fréquence ?
Isabelle	<p>Énormément, énormément. Et il y en aura de plus en plus parce que là, ça ne fait que deux mois qu'on est installés. Mais il y a déjà beaucoup de fidèles qui viennent et qui ont besoin de voir les chevaux tous les jours parce que ça leur fait du bien, parce que les chevaux ont cette capacité d'abord d'être très beaux et puis d'être apaisants pour l'homme, surtout l'homme de la ville. Quand vous vous retrouvez face aux chevaux dans ce parc, vous avez l'impression d'être transportés en Normandie, au fin fond de la manche, ailleurs, totalement ailleurs. C'est dépaysant. Les chevaux n'imposent pas de problématiques aux êtres humains et les êtres humains sont heureux de les voir. Donc énormément de gens passent. C'était la volonté des monuments d'État, justement d'amener des gens dans un parc où finalement les gens de venaient pas parce que comme on est dans un monument national, on ne peut pas mettre des manèges. Depuis deux mois, effectivement, on a des gens qui viennent et que me disent, « ça fait 30 ans que j'habite ici et je n'étais jamais venu au château, je ne savais pas que ça existait », etcétera. Donc en venant voir les chevaux, ils redécouvrent ce patrimoine d'État, et c'est tout bénéf pour nous, l'association, et pour le château. Et c'est pour ça qu'on vient de signer un autre contrat avec un autre château d'État.</p>
Moi	Les gens viennent gratuitement ou ils doivent payer une entrée ?
Isabelle	<p>Le parc est gratuit. C'est vraiment la volonté d'imprégner les gens d'une vérité. Par exemple, dans le milieu du cheval, quand vous dites qu'un étalon vit en liberté, tout le monde pousse des hurlements en disant « c'est dangereux, il ne faut pas, l'étalon est dangereux », etcétera. Et là, les gens qui viennent, je leur dis « vous voyez, il y a un étalon là, oui et alors ? ». En fait, s'ils trouvent que c'est normal que l'étalon se trouve là, c'est presque frustrant pour moi parce que c'est dix ans de travail derrière et ils trouvent ça normal que le papa soit avec ses enfants et ses juments. Ils ne savent pas que dans le milieu du cheval, ils enferment les étalons pour des raisons commerciales, ce qui leur permet de faire beaucoup d'argent. Ils ne mettent pas l'étalon avec les juments parce que ça leur permet de prélever leur</p>

	<p>sperme et de le vendre. Et maintenant, si on dit qu'il ne faut pas que l'étalon soit en liberté parce qu'il est dangereux, tout ceux qui seront venus voir mes chevaux au château diront que non, qu'ils racontent n'importe quoi. Vous voyez ce que je veux dire ? C'est une stratégie. Par contre, nous, on ne communique pas du tout sur le côté misérable, pour faire pleurer. On ne ramasse pas des chats crevés dans la rue pour demander des dons. En définitive, pour avoir vu les associations de l'intérieur, je peux dire qu'ils laissent crever les animaux et si les animaux sont mal en point, c'est tout bénéf pour eux, car ils pourront plus facilement demander des dons et les gens donnent plus facilement. Nous, par exemple, on est une association et on peut bénéficier de dons et de subventions. Mais on a un gros problème à communiquer, car on ne communique pas sur le mal-être. On ne communique que sur le bien-être, ce sont de très beaux chevaux de sport. En définitive, c'est très dur de convaincre les gens, car ils ont trop l'habitude d'être alpagués par des associations qui font pleurer dans les chaumières, qu'ils en ont perdu le sens du bien-être. Nous, on ne va pas faire crever nos chevaux pour demander des dons.</p>
Moi	<p>Et quand vous dites que vous avez vu des associations de l'intérieur qui communiquent sur le mal-être, est-ce que vous avez un nom en particulier ?</p>
Isabelle	<p>Ah bah j'en ai plein. En fait, si vous voulez, ça a déjà commencé il y a quelques années, mais cette année particulièrement, les associations de défenses des animaux se créent comme ça : c'est une gamine qui n'a pas de boulot, qui n'a rien et qui n'a pas envie de bosser. Elle apprend par une autre gamine qu'en définitive, les associations de protection sont un bon créneau, que ça s'ouvre sans trop de difficultés parce qu'il n'y a aucun contrôle. Et qu'ensuite, il suffit de publier sur les réseaux sociaux et dire « urgent, aidez-nous », pour des chiens ou chats abandonnés et en fait les gens donnent. Sauf que cet argent ne va jamais aux animaux. Cet argent sert uniquement à l'enrichissement de ces petites gamines. Alors, je dis gamines parce qu'en général, ce sont des filles. Quand ce sont les hommes qui les tiennent, c'est encore pire, c'est encore plus moche. Ils le font de façon beaucoup moins subtile, on va dire. Et en fait, c'est un vrai business. Ils s'occupaient globalement des chiens et des chats. Sauf qu'ils n'en ont jamais assez, et ça évolue vers la réflexion « qu'est-ce qui pourrait nous rapporter le plus d'argent ? » Et là, ils ont commencé à prendre pour cibles les chevaux. Parallèlement, les associations de protection animale, donc SPA, Fondation Assistance aux Animaux et tout ça se politisent. Les politiques ont bien compris que les populations se penchent vers le bien-être, c'est une grosse problématique. Et donc, en fait, les grosses associations de protection animale comme Bardo, SPA, deviennent des soutiens aux partis politiques. Ils ont énormément d'argent, hein. Si vous regardez un exemple, la Fondation Assistance aux Animaux a fait beaucoup couler d'encre en 2016 parce que les gros médias, Le Monde, L'Echo, Le Canard Enchaîné ont investigué et ont vu qu'ils investissent plus dans l'immobilier que dans le bien-être animal. Ils ont été sauvés par la politique parce que justement ils ont beaucoup d'argent. Les petites vieilles qui arrivent en fin de vie qui ont de l'argent et du patrimoine immobilier vont faire don à cette fondation.</p>

La fondation fait beaucoup de publications pour que le scandale de 2016 ne remonte pas. Mais des reportages télé ont fait des enquêtes poussées et ont vu qu'un legs d'une villa à Nice devait servir de maison de retraite pour les chats. Les chats ont dû y rester trois mois, le temps que la télé et les médias viennent et ensuite les chats sont partis à l'euthanasie, mais ils ont gardé la maison pour la fondation. Alors bien sûr, le fils de la présidente, qui est directeur, et la présidente vivent dans des villas qui ont été léguées. Ça, c'est pour les plus gros. Et les plus petits veulent du fric facile. Ils ne travaillent pas, ils font des publications « urgence, urgence ». En fait, les chiens et les chats ne leur suffisaient plus. La prochaine cible qui ramène beaucoup d'argent, ce sont les chevaux. C'est là que ça m'intéresse parce qu'ils se sont attaqués à moi. Ils ont commencé par les chevaux dans les prairies et puis les chevaux de sport parce qu'ils valent énormément d'argent. On a par exemple un haras qui s'appelle le haras de la baulme. C'est une vétérinaire finlandaise et allemande qui a divorcé d'un homme très riche et a eu beaucoup d'argent et elle a décidé d'acheter une propriété, un très grand domaine de 200 hectares avec une très belle bâtisse, de type manoir en France, à Cronat. Elle y a installé quelques chevaux. Elle était très passionnée et avait de très beaux chevaux de sport. Et on lui a dit d'abord qu'on n'acceptait pas qu'une étrangère vienne en France, rachète ça, que d'autres voulaient mettre leurs animaux sur ces terres et qu'elle n'avait pas assez d'animaux. Du coup ils l'ont forcée à occuper ses terres. Comme elle ne voulait personne chez elle, elle a acheté plus de chevaux. Elle avait les moyens, elle avait le terrain. Ça n'a pas du tout plu à l'entourage, notamment au maire qui est très raciste. Donc ils ont décidé de s'attaquer à elle et à ses chevaux. Ils ont donc fait appel à une association de défenses des animaux qui s'appelle La Réserve qui a pendant très longtemps publié des choses mensongères sur l'état de ses chevaux. Quelqu'un qui a les moyens et qui a 200 hectares et qui est vétérinaire ne ferait jamais ça. Même chez moi, il arrive qu'un étalon se salisse un peu plus et qu'il perde un peu de poids, mais c'est comme moi, des fois je maigris, des fois je grossis. Je ne maigris pas parce que j'ai plein d'activités et que je ne pense plus à manger que je suis dans la maltraitance. Pour les animaux, c'est pareil, il y a des fluctuations. Les chevaux plus âgés sont plus sensibles aux changements de température et donc ils perdent. Mais c'est quand ils commencent à perdre et qu'il faut les faire grossir qu'on se rend compte que ça prend du temps. Ce sont des fluctuations naturelles. On ne peut pas avoir tout le temps des chevaux obèses, gavés, surtout quand on les gère bien. Un cheval de course quand il a fini sa course, il est prêt à aller à l'abattoir parce qu'il est maigre. Il a séché, on voit ses côtes. Pourtant là, on ne va pas dire que c'est de la maltraitance. Donc on s'est attaqué à elle, et on lui a saisi la totalité de ses chevaux. Et les associations les ont revendus. Toutes les petites associations aujourd'hui veulent se faire du pognon sur les chevaux. J'ai appris ça parce qu'ils se sont attaqués à mes chevaux. Ils voulaient saisir tous mes poulains, toutes mes poulinières, tous mes étalons pour les revendre. Si quelqu'un disait qu'il avait un jardin de dix mètres carrés, on lui disait « très bien, tant que tu donneras du fric tu l'auras ». Ils n'avaient vu que quatre de mes

	<p>chevaux. Les autres, ils ne sont pas parvenus à les localiser. Ils ont dit que mes chevaux étaient en danger absolu. Ces associations-là n'ont pas d'endroit où mettre les chevaux. Elles sont juste là pour faire un profit. Elles envoient directement les chevaux dans des familles d'accueil. Ils ne voient jamais les chevaux et ne les verront jamais, par contre ils prennent l'argent. En général, les familles d'accueil n'ont aucune compétence. Elles veulent juste un poulain dans leur champ ou dans leur garage. Peu importe si le cheval est maltraité, du moment qu'il peut ramener du fric aux associations. Et des associations comme ça, j'en connais plein. En fait, elles le sont toutes, c'est très simple. Et ça prend des proportions complètement délirantes. Parfois, ils prennent des photos de mon cheval qui est en train de dormir dans son pré et ils disent que c'est de la maltraitance. Tout le monde hurle au scandale. Il faut tuer le propriétaire. Sauf que le cheval ne fait que dormir dans son pré. C'est véridique. La personne avait fait une vidéo du cheval, le cheval la regarde en mode « j'étais en train de dormir, tu me déranges ». Mais, aujourd'hui, il y a une déformation, une manipulation de la population sur ces associations parce que les gens sont persuadés que les associations de protection animale n'ont pour but que le bien-être animal, alors que ce n'est pas du tout le cas. Ils n'en ont rien à cirer.</p>
Moi	Et vos chevaux à vous font encore des courses ou pas ?
Isabelle	Non pas du tout. Ils vivent en liberté et en famille. Ils ne sont pas montés. Ils vivent comme ils vivraient si nous, on les laissait vivre. Je ne gère pas leur famille. Je suis là pour leur donner à manger pour vérifier qu'ils aillent bien. Je vais les voir, ils me font des câlins. Mais sinon ils se débrouillent très bien tout seuls.
Moi	Est-ce que je peux vous demander pourquoi vous vous êtes lancée là-dedans ? Est-ce qu'il y a un sentiment particulier qui vous a poussée à faire ça ?
Isabelle	Oui, bien sûr. Comme j'avais des chevaux de sport et que je faisais de l'élevage, j'étais dans le système qui existe actuellement, c'est-à-dire les inséminations artificielles, les transferts d'embryon, des choses très violentes. Les animaux ne servent qu'à donner leur sperme et ils sont enfermés dans des boîtes toute leur vie et on ne se sert d'eux que pour produire de manière artificielle. À six mois, on arrache le poulain à sa mère. Moi je me suis posé des questions. Je me suis demandé ce qu'ils ressentaient. On est dans des choses délirantes. Quand l'étalon ne sait plus produire, car il ne sait plus monter sur le mannequin et que l'humain ne sait plus prélever son sperme pour le revendre à cause de ça, ils leur mettent des bâtons électriques dans l'anus. Ce n'est quasiment rien comparé à tout ce qui se passe réellement. Donc quand on a conscience de ça, on se dit « ce n'est pas possible ». J'ai décidé de faire autrement et d'ouvrir une autre voie il y a dix ans. J'avais vraiment la volonté de pouvoir me regarder dans la glace. Je me suis donc rapprochée d'un scientifique, Jean-Claude Barey, qui est scientifique et éthologue pour qu'il me dise ce qu'il savait des chevaux, d'un point de vue scientifique. Ce qu'il m'a dit était tellement phénoménal, que ça m'a ouvert les yeux et je me suis dit que si ce qu'il me disait était vrai, j'allais me lancer. J'ai donc eu à ce moment-là l'idée de reconstituer des groupes familiaux naturels pour permettre au cheval

	de vivre sa vraie vie comme s'il la vivait si l'être humain ne l'empêchait pas de le faire. C'était très expérimental. Dans le milieu, on m'a accusée d'être une folle, de faire des choses dangereuses. Alors que moi, la seule chose que je faisais, c'était de remettre ces animaux familiaux en famille. Si vous allez dans des endroits où les chevaux vivent naturellement, vous allez voir l'étalon qui vit avec ses quatre juments et avec ses poulains. J'ai décidé de faire ça avec les animaux que j'avais.
Moi	Et avant que vous ayez eu l'idée de faire ce projet, vous faisiez quoi ?
Isabelle	Avant que j'hérite de l'élevage, je travaillais dans le marketing pharmaceutique. J'ai travaillé 20 ans dans ce domaine. Je travaillais avec les laboratoires du monde entier pour les mettre en contact avec les spécialistes en France.
Moi	Vous avez aussi un diplôme en marketing ?
Isabelle	Non. C'était juste de la mise en relation. C'était très agréable. Les médecins, les professeurs sont des personnes qui comprennent vite. Je leur expliquais ce qu'un laboratoire recherchait et je trouvais le prescripteur et tout le monde était content.
Moi	Je voulais aussi vous demander, par rapport à ce que vous faites actuellement, quels sentiments découlent de ce que vous faites ?
Isabelle	En fait, je suis en guerre. En guerre contre le milieu qui ne veut pas changer. Le fait que les chevaux soient heureux maintient mon envie de faire la guerre pour eux. Il faut vraiment comprendre que quand vous allez à l'encontre de l' <i>establishment</i> , globalement, vous partez en guerre.
Moi	Et à part les associations dont vous m'avez déjà parlé, qu'est-ce que vous pensez des associations en général ? Donc pas que les associations animalistes.
Isabelle	L'idée était certainement bonne il y a très longtemps, mais aujourd'hui ce n'est devenu que du business.
Moi	Vous pensez que c'est le cas aussi pour des associations environnementalistes ou humanitaires aussi ?
Isabelle	Oui, je pense que la devanture est honorable, mais, à partir du moment où il y a de l'argent, c'est fini. Après, il y a de la déformation, c'est humain. Mais par contre, si je prends les Restos du Cœur, il n'y a pas d'argent qui transite. Ils ont des dons matériels, mais ce n'est pas une question d'argent. C'est pour ça que Les Restos du Cœur arrivent à tenir le coup pour aider l'autre, c'est parce qu'ils n'ont pas de caisses. Moi, par exemple, j'ai contacté Bardo et on s'est engueulés parce que ma façon de voir le bien-être des animaux ne les intéresse pas du tout. Si les gens géraient correctement les animaux pour qu'ils n'en arrivent pas à être maltraités, Bardo s'écroule. Et est-ce que c'est l'intérêt de Bardo de s'écrouler alors qu'ils sont en train d'engendrer du fric ? La femme au téléphone était très agressive. Elle m'a dit que je maltraitais mes chevaux parce qu'ils se reproduisaient, mais c'est dans leur nature de se reproduire. C'est eux qui sont dans la maltraitance parce qu'ils castrent les animaux pour les faire ensuite adopter. Et j'appelle ça du business. Ils font ça pour les chiens alors que normalement, les chiens vivent en meute. Non, on préfère les mettre en cage chez Bardo ou à la SPA et de demander 300 euros pour qu'il se fasse adopter. Dès qu'il y a de l'argent qui circule, c'est foutu. Et c'est humain. De base, je croyais aussi que toutes les associations étaient

	géniales. Mais ils font ce qu'ils veulent des animaux. Et comme j'ai des chevaux de sport, beaucoup d'associations sont intéressées. J'ai un cheval qui vaut 150 000 euros. Les Anglais ont estimé récemment combien valaient le sperme au litre. Vous savez combien vaut le sperme au litre d'un étalon de sport ?
Moi	Non absolument pas.
Isabelle	1,5 million d'euros. Donc ils veulent faire main basse sur mes chevaux, les enlever de leur famille, ils auraient prélevé et vendu le sperme. Le fait est que comme les chevaux sont à moi, ils restent avec leur famille. Et s'ils font des bébés ou pas, je n'en ai rien à cirer. Au moins, il est heureux. Quand les associations ont pensé qu'elles auraient pu faire main basse sur mes chevaux, ça a été très violent. Certaines associations m'ont poursuivie jusqu'au château, ils ont été harceler l'administrateur du château en m'insultant. Il a dû faire arrêter ça, parce que ça devenait complètement délirant. Cette association-là particulièrement, c'est une clocharde qui vit dans une caravane, qui tue des animaux, car elle n'avait pas les moyens de les nourrir. Par contre, ça l'arrangeait quand ils étaient cachectiques, parce qu'elle réclamait des dons. Elle a réclamé pendant trois ans des dons sur un cheval qu'elle ne nourrissait pas, jusqu'à tant qu'il meure. Il est mort de faim. Pareil pour les chèvres. Quand elle a besoin d'argent, elle part dans les cités, elle vole les chiens des catégories qui ne sont en général pas pucés et puis elle les puce et elle les fait adopter. Une fois, j'ai vu passer un post d'une association qui disait qu'il y avait une chienne qui était jolie. En suivant le post, je vois que la chienne appartenait à une SDF. Or, on sait que les femmes SDF ont besoin des chiens pour se protéger, car elles sont très exposées, donc c'est leur moyen de défense et de survie. Cette association a donc publié qu'il fallait venir chercher la chienne. La SDF a dit qu'elle allait venir rechercher son chien. Sauf qu'elle a mis trop de temps. Au lieu de venir en 5 minutes, elle a dû venir en 30 minutes et la personne de l'association lui a dit qu'elle n'avait qu'à être là à l'heure et que c'était fini, qu'ils allaient garder le chien. Ils ont volé le chien de la SDF. Niveau communication, ils sont très fort, parce qu'ils disent « urgence absolue », « venez vite sauver les animaux ». Les grosses associations font beaucoup de pub, par exemple la vidéo dans Cour de justice. Alors, c'est très bien fait, mais combien de fric ils ont mis là-dedans ? Alors que quand on regarde les chenils, c'est une catastrophe. Les animaux vivent dans des prisons.
Moi	Et si je peux me permettre de demander, comment faites-vous pour vivre de votre association ? Est-ce que vous recevez beaucoup de dons ?
Isabelle	Je ne vis pas du tout de l'association. J'ai injecté beaucoup d'argent pendant dix ans et c'est toujours le cas. Beaucoup de gens sont touchés par la démarche et veulent que les chevaux restent au château donc ils donnent, mais on ne joue pas sur la misère. Si un cheval boite, on ne va pas dire « il boite, donner de l'argent », non, s'il boite, on le soigne. Par contre, effectivement, le modèle économique est très difficile dans la conjoncture actuelle avec la main mise qu'ont les associations de protection animale sur les animaux. C'est très compliqué quand on a une autre façon de voir les choses. Et ça fonctionne avec l'attachement personnel qu'ont les

	gens avec les chevaux, comme on offrirait un cadeau à un enfant, ici ils vont participer à la nourriture.
Moi	Et vous exercez quel métier sur le côté ?
Isabelle	Pour l'instant je ne sais pas exercer un autre métier parce que porter une association, c'est compliqué. D'abord, il faut s'occuper des chevaux tous les jours, il y en a une vingtaine et je suis la seule à pouvoir le faire. Le poste de président est un poste bénévole, pas rémunéré.
Moi	Est-ce que maintenant je pourrais vous envoyer deux paires de mails que je vous demanderais de lire ? La première paire porte sur Greenpeace. Le deuxième mail est presque le même que le premier, sauf pour les choses en vertes qui ont été modifiées et certaines choses ont été aussi supprimées. Je vous laisse le temps de les parcourir et vous pouvez revenir vers moi quand c'est fait.
Isabelle	D'accord pas de soucis, juste un instant.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Isabelle	Oui, c'est bon.
Moi	Alors, je voulais savoir votre avis général et aussi, si vous étiez donatrice de Greenpeace, à quel mail vous préféreriez donner et pourquoi ?
Isabelle	Mon avis général, c'est que ce n'est pas Greenpeace qui va faire quoi que ce soit en la matière. C'est un problème beaucoup plus général. Et puis, quoi qu'on puisse donner, ça ne pourra pas résoudre le problème. C'est vrai que je n'aime pas le second. Je préfère la première écriture.
Moi	D'accord. Pourquoi ?
Isabelle	Les tournures des phrases en vert sont trop habituelles. On a l'habitude qu'on nous mette en accusation si on ne le fait pas, on est des mauvais, quoi. À la fin, quand on lit toujours ces phrases types, on est blasés.
Moi	Et est-ce que les images jouent aussi ?
Isabelle	Je n'ai même pas regardé les images, je le fais maintenant. Ah oui on voit la pollution et sur l'autre l'ours polaire en plus.
Moi	Oui voilà, c'est ça.
Isabelle	Alors oui, franchement, les ours polaires, on en a vu hein. C'est une technique aujourd'hui pour faire pleurer dans les chaumières. La première photo est très généraliste, on ne sait pas ce que c'est, on peut se dire que c'est n'importe quoi, n'importe quand. Greenpeace ne pourra rien faire pour la pollution ni pour le permafrost. Dire qu'ils pourraient agir sur les exploitations pétrolières, ce n'est même pas leur faute puisque le sol est en train de s'effondrer, qu'est-ce que vous voulez qu'ils fassent ? En plus, c'est loin la Sibérie.
Moi	Et quels sentiments vous éprouvez quand vous lisez ces mails-là ?
Isabelle	Le premier je l'ai lu en cherchant une information intéressante d'actualité. Et on préfère aujourd'hui donner à des gens à côté plutôt que pour des choses qui se passent à l'autre bout du monde, dont on n'a pas de réalité ou de contrôle. Et en plus, ça ne changera rien.
Moi	OK, je comprends. Si ça ne vous dérange pas, je vous envoie une autre paire de mails. C'est sur PETA.

	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Isabelle	D'accord.
Moi	Même question. Qu'est-ce que vous en pensez et si vous étiez donatrice de PETA, à quel mail vous préféreriez donner ?
Isabelle	Une chose est sûre, pour faire changer les choses, il faut de l'argent. C'est au niveau politique. Mais s'apitoyer sur le pauvre chien avec sa langue gonflée, ça suffit. Je ne trouve pas ça pertinent. Le but ce n'est pas d'aller sauver les chiens, c'est d'arrêter le système et pour ça, il faut de l'argent au niveau politique. Il faut politiser la chose. Il faut que des lois passent.
Moi	Et vous préférez quel mail ?
Isabelle	Je préfère le deuxième. Dans le premier, on décrit vraiment le chien avec la langue gonflée. On humanise l'animal. Moi, je lutte justement contre l'anthropomorphisme parce que ça dessert à chaque fois les animaux. Comme à chaque fois, ils s'en servent pour gagner de l'argent et en définitive, on s'en fout de l'animal. Ils pourraient changer les choses à la base et agir au niveau des lois, mais pas laisser faire puis demander de l'argent.
Moi	Et en ce qui concerne l'approche au donateur « feriez-vous changer les choses » dans le premier et « pouvez-vous nous aider » dans le deuxième. Quelle formulation vous préférez ?
Isabelle	Plutôt la deuxième parce que « feriez-vous changer les choses », c'est très accusateur et culpabilisant.
Moi	Donc vous bannissez toute culpabilisation utilisée dans l'appel aux dons ?
Isabelle	Bah ouais.
Moi	Quel est votre rapport à la culpabilisation de manière générale ?
Isabelle	En fait moi je prône une démarche positive de faire changer les choses à la base et d'éviter d'avoir à faire culpabiliser les gens.
Moi	Et vous pensez que ce serait quoi la meilleure façon de faire un appel aux dons ?
Isabelle	De faire porter un vrai message qui changerait la base des choses. Par exemple, « pour faire changer cette loi, on a besoin de soutien politique ». Après, il faut de l'argent. Avouer qu'on a des gens qui font du lobby et qu'il faut les payer.
Moi	Et pourquoi vous préférez moins de culpabilisation ?
Isabelle	Parce que ça marche trop bien sur les gens qui ne réfléchissent pas. C'est un levier que tout le monde utilise pour engendrer de l'argent. Les gens donnent parce qu'ils se sentent coupables, mais c'est dégradant.
Moi	Mais vous dites que ça marche, donc, dans cette logique-là, ce serait normal que toutes les ASBL continuent à utiliser cette culpabilisation ?
Isabelle	Non, il faudrait qu'elles aient un peu de dignité.
Moi	Voilà, c'est tout ce que je voulais demander. Merci pour votre temps et votre réponse. Je voulais juste savoir si vous aviez encore quelque chose à ajouter, si pas, nous pouvons clôturer l'entretien.
Isabelle	Oui, je pense qu'il y a quelque chose qui est en train de changer dans le rapport aux animaux. Et le mythe des associations de protection est en train de s'effondrer, mais ils ne le savent pas. Un peu comme le permafrost dans les premiers

	documents, ils sont sur des bases mouvantes et ils sont allés trop loin. Il y a des problèmes de saisies d'animaux de beaucoup de valeur, des élevages de chiens. Ils ne s'arrêtent plus. À un moment, ils vont rentrer dans le mur et ils ne vont pas comprendre. Ça a commencé avec la Fondation Assistance aux Animaux en 2016 qui a été attaquée et je pense qu'on est en train de voir quelque chose changer. Ça va prendre du temps. Mais je pense que le modèle associatif qui fait pleurer dans les chaumières, ça ne marchera plus. Je le vois bien, il y a vraiment des gens qui commencent à prendre conscience que c'est du business et que c'est juste de la com'. Il y a encore beaucoup de gens qui donnent, ceux qui ne réfléchissent pas. Mais je pense que tout sera beaucoup plus politisé. Et une fois les lois passées, les associations n'auront plus de chiens ou de chats à faire crever pour récupérer de l'argent. C'est comme L214, ils ne sauvent pas des animaux à la base, mais ils veulent changer des lois à la base pour arrêter ce qui doit être arrêté. Et c'est en train de basculer vers ça. Voilà.
Moi	OK merci beaucoup.
Isabelle	Très bon courage à vous.
Moi	Merci à vous aussi, merci encore pour l'entretien.
Isabelle	Pas de soucis, au revoir.
Moi	Au revoir.

Transcription entretien n°6 :

Moi	Bonjour !
Margaux	Bonjour !
Moi	Merci d'avoir accepté de faire l'entretien, de si bonne heure.
Margaux	Avec grand plaisir.
Moi	Je recontextualise un peu. Je suis en Master 2 en relations publiques et mon mémoire porte sur la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs par certaines ONG ou associations. J'essaie donc de trouver des gens qui puissent répondre à mes questions.
Margaux	OK. C'est super intéressant.
Moi	Est-ce que tu pourrais te présenter un petit peu ?
Margaux	Oui. Moi je suis en relations internationales en Master 2. J'ai été 5 ans dans le scoutisme. 2 ans en tant que cheffe compte et puis 3 ans en tant que cheffe responsable. Actuellement, je suis bénévole à la Chaloupe, une association qui travaille avec des enfants en difficulté et la jeunesse en difficulté. Là, c'est plutôt dans le cadre d'une école de devoirs.
Moi	Donc tu es en plein mémoire aussi, c'est ça ?
Margaux	Oui, je travaille sur la reconnaissance de la communauté sourde. J'ai fait un BAC en langues des signes et en anglais à Marie Haps.
Moi	Trop chouette ! Et le mémoire t'amène aussi à parler avec des bénévoles dans des associations ?

Margaux	En fait, là, j'ai commencé un stage dans une ONG qui prônent justement la reconnaissance de la communauté sourde à un niveau européen. Donc ce ne sont pas des bénévoles, mais des employés.
Moi	Et si ça ne te dérange pas, tu peux me dire quel âge tu as ?
Margaux	Oui, j'ai 23 ans.
Moi	OK. Et si ce n'est pas trop indiscret, est-ce que je pourrais savoir aussi dans quel milieu social tu as grandi ? Est-ce que tes parents étaient plutôt aisés ou tu as dû te débrouiller seule jeune ?
Margaux	Mes parents sont plutôt aisés.
Moi	OK. Alors, maintenant on va parler de ton engagement. Tu as dit que tu étais scout. Donc, maintenant ce n'est plus le cas ?
Margaux	J'ai arrêté d'être cheffe cette année. Après, mon objectif est de devenir formatrice à la fédération. Là, c'est un peu en suspend à cause du distanciel. Mais c'est en cours de processus, on va dire.
Moi	Et ça veut dire quoi être fédératrice ?
Margaux	C'est formatrice à la fédération. Et formatrice, c'est pour former les futurs animateurs ou les animateurs qui ont envie de se former. C'est leur donner des tips, essayer de parler de la communication avec les parents, comment est-ce qu'on peut animer, créer un jeu.
Moi	C'est chouette. Et c'est aussi du bénévolat ?
Margaux	Oui, tout à fait.
Moi	OK, top. Et là tu as dit que tu étais à une école des devoirs, la Chaloupe.
Margaux	En fait, je ne sais pas si ça compte, parce que je suis quand même défrayée, même si je suis bénévole.
Moi	Pas de soucis, tant que c'est un engagement dans le monde associatif, c'est bon. Et tu fais ça à quelle fréquence ?
Margaux	C'est tous les lundis de 16h à 18h.
Moi	Et tu fais quoi exactement ?
Margaux	Je fais avec eux leurs devoirs et puis c'est une heure d'activités. Et les activités, ce sont des bricolages. Hier, on a fait un petit bricolage sur la Saint-Valentin. Avec les plus grands, on les prenait un par un et on leur posait des questions précises sur la Saint-Valentin, et ça va passer à la radio.
Moi	Oh chouette ! Donc il y a des élèves de primaire et de secondaire aussi ?
Margaux	Je pense qu'il y a aussi en secondaire, mais moi je m'occupe des primaires.
Moi	Et pourquoi tu as choisi d'être bénévole dans une école de devoirs ?
Margaux	Je cherchais de base un job étudiant. Et puis là, comme c'est défrayé, je gagne quand même bien aussi. Et pour moi, c'est vraiment le job idéal comme j'avais envie de faire du volontariat. Finalement, ça se combine super bien et j'adore les contacts avec les enfants, j'adore animer. C'est vraiment quelque chose qui me plaît et qui m'anime. Donc ça s'est fait assez naturellement.
Moi	Une vraie âme de cheffe scout, en somme.
Margaux	Exactement.

Moi	Et je voulais te demander aussi quels sentiments te poussaient à faire ça ? Et d'autre part, quels sentiments en découlent une fois que tu sais que tu as contribué à quelque chose ?
Margaux	Le sentiment, je dirais que c'est l'enthousiasme, vraiment. Le besoin de transmettre aussi. J'ai envie de faire ça de mon métier. Voir que tu as un impact sur des jeunes, que tu véhicules des valeurs, des choses qui sont importantes pour soi et qui sont en lien avec cet esprit de communauté et tout, c'est extrêmement gratifiant et beau. Je sens que c'est juste, quoi. Il y a quelque chose de super stimulant, je trouve.
Moi	Et donc, quels sentiments en découlent une fois que tu sais que c'est fait et que tu as transmis quelque chose ?
Margaux	Beaucoup de joie, de fierté. En tous cas, dans les projets que j'ai menés ou auxquels j'ai participé, c'est souvent un challenge. Donc, il y a aussi de la déception, parce que ça ne se passe jamais comme on le souhaite. C'est aussi le fait de faire énormément de rencontres et d'avoir créé de la profondeur, que ce soit avec les animés ou les membres du staff.
Moi	Et donc dans ton métier par la suite, tu voudrais aussi faire quelque chose qui contribue à la société ou tu ne sais pas encore ?
Margaux	Je me vois bien toujours dans cette envie de transmettre. Du coup, j'ai bien d'idées. Je me vois bien en tant que prof. Le milieu artistique aussi me parle beaucoup. Je me vois expérimenter pas mal de projets différents, que ce soit contribuer à un film, être prof, travailler dans une ONG, tout ça. Pour le moment, je me laisse encore le plus de portes ouvertes possible, mais avec toujours cette idée fondamentale de transmettre.
Moi	Donc tu auras un planning chargé à ce que je vois.
Margaux	Oui.
Moi	De manière générale. Qu'est-ce que tu penses des associations et des ONG ? Est-ce que tu as une attitude positive envers elles ou parfois tu te méfies ?
Margaux	J'ai une attitude très positive envers elles. Après, ça dépend, il y a des associations qui prônent des idées d'extrême droite auxquelles je n'adhère pas. Mais, pour la plupart, je pense que les ONG et associations travaillent dans un but louable. Tout plein de personnes se rassemblent pour un projet commun.
Moi	OK. Maintenant si ça ne te dérange pas, je vais t'envoyer deux paires de mails. La première, c'est sur Greenpeace. Le deuxième mail est différent et ce sera indiqué en vert. Certaines choses ont aussi été supprimées. Je peux t'envoyer ça sur Messenger ?
Margaux	Oui bien sûr.
Moi	Je te laisse le temps de lire et tu peux me dire quand tu as fini, à ton aise.
Margaux	OK. Et je dois faire une comparaison ?
Moi	Tu peux juste lire les deux, et ensuite on en parlera.
Margaux	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Margaux	J'ai fini.

Moi	OK. Quelle est ta première impression en lisant ces mails-là ?
Margaux	Le premier est intéressant. Les faits sont assez détaillés et je pense que le message est assez clair. Après, je le trouve assez culpabilisant. Et tu te dis « OK, je vais commencer ma journée sur une note dure ». Alors que le second comporte plus de formes de politesse. On est un peu plus encourageant aussi.
Moi	Donc, tu aurais plus tendance à donner au premier, si tu étais donatrice de Greenpeace, plutôt qu'au deuxième, celui en vert ?
Margaux	Attends. Je reprends les documents. Oui a priori, je pense. Ce qui est mis en vert « Agissez maintenant pour... », c'est positif. Je trouve qu'il y en a très peu dans l'autre finalement. Je trouve que là, on nous dit qu'on peut agir et renforcer les contrôles sur les entreprises, même si on est loin. Après, c'est sûr que « Ne restez pas insensibles et agissez ... », c'est un peu le côté moins plaisant. Je trouve que c'est plus marquant de dire que « la faune, la flore et l'Arctique vous remercient pour votre aide », que « de tout cœur merci ». Ça fait plaisir d'avoir une phrase entière par rapport à un remerciement. Je trouve que c'est plus percutant. Après, c'est aussi parce que c'est en vert. Mais je trouve que c'est pas mal, parce qu'on se projette plus facilement sur le fait d'aider, car on voit concrètement le lien entre le fait d'agir et le renforcement des contrôles alors que dans l'autre, il est mis « il faut renforcer les contrôles », mais du coup, le lien est moins vite fait. Après, dans le mail en vert, c'est beaucoup plus impératif.
Moi	Mais tu trouves que le premier est plus culpabilisant ?
Margaux	En fait, je trouve que le premier est un peu plus culpabilisant parce que c'est très factuel et on donne plus de crédit au fait qu'il y ait un gros gros problème, donc il faut aider. Alors que dans l'autre, il y a un problème, oui, mais avec votre aide, on renforce les contrôles. Il y a plus ce lien avec l'aide et on remercie. Et puis, je trouve que le premier est assez impératif, mais sans faire le lien. Celui en vert est plus explicite. La solution est, pour moi, plus évidente, parce qu'il y a plus de phrases qui disent en quoi notre soutien peut aider.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses de Greenpeace de manière générale ?
Margaux	Je la trouve très chouette. Je trouve que c'est super important ce qu'ils font. Je trouve ça très inspirant. Si je peux la soutenir, je le fais. Après, ça dépend de mon budget.
Moi	Oui, c'est normal. Est-ce que les images t'ont percutée ? Par exemple, dans le deuxième, l'image en plus ?
Margaux	Ah ça ne m'a pas marquée.
Moi	OK.
Margaux	Maintenant que je regarde, je vois que la première c'est la même. Je trouve ça bien de mettre une image. En tout cas, la deuxième image, je la trouve bien, mais elle ne m'a pas percuté.
Moi	C'est parce que tu fais plus attention au texte ou tu trouves que de manière générale, il y a trop d'images un peu partout, et qu'on n'y prête plus attention ?

Margaux	Je ne sais pas. C'est vrai que la première image, on ne comprend pas tout de suite ce que c'est, avant de lire le texte. En tout cas moi. Avec le texte, c'est intéressant. L'autre conclut avec « Save the Arctic », c'est ce qu'on dit dans le texte.
Moi	Et tu trouves qu'elle apporte quelque chose ou pas forcément ?
Margaux	Je dirais pas forcément.
Moi	Et j'aurais une dernière question par rapport à Greenpeace, qu'est-ce que tu ressens en lisant ce genre de mail ? Est-ce que tu éprouves un sentiment particulier ?
Margaux	Oui, un peu de culpabilité, de tristesse parce que le monde va mal, lié à l'éco-anxiété. Moi, je suis particulièrement sensible aux formes de politesse, quand on reçoit un mail et quand on sollicite quelqu'un. Et par rapport à la communication avec les parents, j'avais tendance à soigner vraiment les formulations, parce que ça me tenait à cœur d'avoir des retours, des liens avec eux. Donc le fait de remercier pour la confiance, l'engagement, ça me parle beaucoup. C'est pour ça pour moi que le deuxième mail est plus percutant. On dit pourquoi on va aider et on remercie plus précisément. Ça apaise un peu et ça permet de dire qu'on peut faire changer un peu les choses sans que ce soit trop culpabilisant « il faut, c'est comme ça ».
Moi	Je t'envoie une deuxième paire de mails. Même chose, tu peux les lire. La différence se voit en vert et des choses ont été supprimées et tu me dis quand c'est fait.
Margaux	Super merci.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Margaux	OK, j'ai fini.
Moi	OK. Même question. Qu'est-ce que tu en penses de manière générale ?
Margaux	Je trouve qu'il est assez clair. C'est assez long donc je pense que ça peut vite lasser. On peut lire en diagonale. Je pense que la formulation est plus agréable à lire dans le second, donc celui avec les phrases en vert. Elle fait aussi le lien avec l'aide qui a un impact positif. Ça fait beaucoup, quand même. Dans les deux, j'aime bien la phrase « merci pour tout ce que vous faites pour les animaux ». Et je préfère quand on dit « vous pouvez partager » plutôt que « partagez » parce que c'est plus agréable d'avoir le choix.
Moi	OK. Et si tu devais faire un don à PETA, tu préférerais donner au premier mail, ou à celui en vert ?
Margaux	Je préférerais donner à celui en vert.
Moi	Et c'est aussi en fonction des formulations du genre « Recroquevillés dans leurs cages... » ?
Margaux	Je relis. En fait c'est compliqué je trouve parce qu'à la fois, ça dérange, et à la fois, ça dit la vérité. Il y a beaucoup de vérités qui dérangent donc c'est bien de le dire, si c'est vrai. Pour moi, il faut le dire. En réfléchissant à tout ça, je ne suis pas convaincue que la culpabilisation soit ce qui marche le mieux. Donc je pense que ce qui inspire, c'est l'exemple. Donc, dire « wow, ils protègent les animaux, moi aussi, j'en ai envie, et il y a moyen de faire bouger les choses, c'est ce que PETA

	fait ». Mais c'est vrai que de manière générale, j'ai l'impression que la culpabilisation agace plus qu'elle ne fait bouger les choses.
Moi	Donc toi si tu reçois ce mail-là, tu ne vas pas être réceptive ou tu voudras t'engager ?
Margaux	Je trouve qu'il faut un juste milieu. Il faut dire les choses. Il ne faut pas non plus trop mâcher les mots pour des choses qui existent. Si on nous parlait de la Seconde Guerre mondiale sans nous dire que c'est une atrocité, alors on ne comprend pas ce qu'il se passe. Je trouve que c'est surtout dans la manière dont on demande l'aide, il faut rester exemplaire. « Nous on aide, on a besoin de vous aussi et voilà, merci d'avoir pris le temps de lire ce mail. » J'ai l'impression que la culpabilisation de manière générale, ce n'est pas ça qui fait bouger les gens. En tous cas moi, je ne me sens pas réceptive à la culpabilisation. Je préfère avoir un exemple.
Moi	Donc pour toi, la combinaison parfaite, c'est ne pas mâcher ses mots et montrer des choses positives ?
Margaux	En fait, vraiment faire le lien entre l'aide et l'impact positif. Pourquoi est-ce qu'on fait ça ? Pas parce que ça va mal, mais parce qu'on veut faire changer les choses. Je trouve que le focus est plus intéressant au niveau de l'aide, du changement, de l'innovation qu'au niveau du problème en lui-même. Après, le problème, on a besoin de l'expliquer donc c'est bien de détailler les faits. Mais il faut pousser le fait que c'est important de faire changer les choses. Par exemple, je fais un lien avec les personnes végétariennes. Si elles te disent « ah, mais tu manges de la viande ? », ça ne te donne pas envie de changer. Récemment, j'ai rencontré une fille qui me disait qu'elle est végétarienne parce qu'elle trouve ça important, parce qu'il y a des trucs qui ne vont pas dans notre société, mais elle ne juge pas du tout. Et là, je me suis demandé si je ne deviendrais pas végétarienne. Je ne le suis pas, mais au moins je me pose la question, bien plus qu'avec quelqu'un qui va me juger ou qui va dire « tu manges de la viande alors qu'il ne faut pas manger de la viande ». Là, j'ai juste envie de dire « mêle-toi de tes trucs ». Du coup, tu es plus focalisé sur le fait que tu es jugé que sur le fait que ce soit important de changer les choses et qu'il est possible de le faire à ton petit niveau. Ça me fait vraiment penser à cette phrase de Gandhi qui dit « L'exemple n'est pas un moyen de convaincre, c'est le seul ». Et je pense que ça résume tout. Si on parle de quelque chose de manière exemplaire, qu'on reste courtois et qu'on laisse le choix aux autres, tout en prônant cet exemple, je pense que beaucoup de gens vont suivre.
Moi	Donc au lieu de culpabiliser la personne, amener les raisons pour lesquelles ce serait bien de changer ?
Margaux	Oui.
Moi	Je comprends. Ici, tu connaissais de base PETA ou pas du tout ?
Margaux	Non, pas du tout.
Moi	Et donc tu trouvais que le premier mail était trop long ?

Margaux	Je trouve que c'est assez long. Après, je trouve que c'est quand même bien avec les trucs mis en gras. On sait voir ce qui est percutant. Je trouve que c'est long, mais on n'est pas obligé de tout lire pour comprendre. Et si ça nous intéresse, on peut tout lire. Je trouve ça bien qu'ils expliquent et puis tu choisis si tu as envie de lire en détail ou pas.
Moi	Donc tu ne penses pas que la longueur risque de décourager les gens de lire ?
Margaux	Si, peut-être. Mais, en même temps, ceux qui sont vraiment intéressés par la cause voudront sûrement lire pour en savoir plus. Mais je pense que plus tu vas à l'essentiel, plus tu peux toucher des gens.
Moi	OK. Ici, niveau images, tu en as pensé quoi ?
Margaux	Je trouve l'image bien, parce qu'elle n'est pas non plus insoutenable. On ne nous montre pas un chien à moitié décomposé. Je trouve qu'elle est mimi.
Moi	Et tu penses quoi de la deuxième image du premier mail ?
Margaux	Elle est moins mimi, mais elle décrit bien ce qu'ils disent.
Moi	Elle apporte une plus-value ou pas ?
Margaux	Je dirais quand même que oui.
Moi	Et tu trouves que cette image, c'est une forme de la culpabilisation ?
Margaux	Oui, mais en même temps, le problème avec la culpabilisation, c'est quand on dit « il faut nous aider » et qu'il n'y a pas de lien concret avec le changement que ça peut amener. En même temps, c'est important de décrire le problème. En vrai, l'image n'apporte pas une plus-value. Parce que, c'est vrai qu'on a compris et que dans la première image, on voit quand même que le chien est triste. On n'apprend pas quelque chose par cette image. Il faut un équilibre en fait. Il ne faut pas minimiser le problème, mais il focaliser l'attention sur comment changer les choses.
Moi	Donc pour toi, quel est le meilleur moyen de faire un appel aux dons ?
Margaux	Il faut être factuel et puis dire comment changer les choses. Il faut parler d'espoir et montrer l'exemple et laisser le choix aussi. C'est ça qui marche le mieux.
Moi	OK. L'entretien est terminé. Si tu veux ajouter quelque chose, tu peux, sinon on peut clôturer ici.
Margaux	Je pense que j'ai tout dit. Mais merci beaucoup, c'était super intéressant.
Moi	Merci à toi, surtout. Passe une bonne journée !
Margaux	Merci à toi aussi !

Transcription entretien n°7 :

Justine	Salut
Moi	Hello. Ça va ?
Justine	Ça va et toi ?
Moi	Super. Merci d'avoir accepté de faire l'entretien. C'est super gentil.
Justine	Pas de soucis.
Moi	Je recontextualise un peu. Je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les mails envoyés aux

	donateurs. Premièrement, je vais te demander de te présenter un petit peu, si ça ne te dérange pas.
Justine	Je m'appelle Justine. Je suis en Master 1 en biologie des organismes et de l'environnement. En gros, c'est de la biologie appliquée à l'environnement. J'adore ce que je fais. Je suis passionnée de nature, de sortir, de faire des photos des oiseaux et tout ça. Je suis à fond nature.
Moi	Trop chouette. Et est-ce que je peux te demander ton âge ?
Justine	Oui. J'ai 21 ans.
Moi	Et tu as fait quoi comme BAC ? Un bac en biologie ?
Justine	Oui, en biologie.
Moi	OK. Et tu aimerais faire quoi plus tard ?
Justine	Ça, je ne sais pas du tout encore. Je sais que ce sera dans l'environnement, mais je n'ai pas d'idées plus précises.
Moi	OK. Pas de soucis. Tu es à quelle université ?
Justine	À l'UCL.
Moi	D'accord. Et si je peux aussi te demander, dans quel milieu social plus ou moins tu as grandi ? Est-ce que tes parents sont plutôt aisés ou est-ce que tu as dû te débrouiller seule plutôt quand tu étais jeune ?
Justine	Je dirais que je suis dans la classe moyenne, mais moyenne supérieure. Je n'ai jamais vraiment eu de soucis financiers, mes parents non plus. J'ai 3 de mes parents sur 4 qui sont indépendants. Donc ils m'ont un peu appris tout ce qui concerne la gestion financière. Et si jamais ça peut être utile, moi, pour mon système d'argent de poche, ils me donnent 120 euros par mois. Je ne suis pas en kot, j'habite toujours chez mes parents. Et en fait ils me donnent 150 euros maintenant, et avec ça je dois vraiment tout me payer. Je dois me payer ma nourriture, mes lentilles, mes vêtements. Ils veulent vraiment que je gère moi mon argent. Ça donne un sens de la responsabilité.
Moi	Et tu as aussi un job étudiant ?
Justine	Oui, j'en ai eu un pendant 2 ans et demi chez Bi'OK à Gastuche, mais là, ça fait 1 an que je n'ai plus de job étudiant. Je pense que je vais chercher un job à l'UCL, j'ai vu qu'il y en avait pas mal, donc je vais faire ça maintenant.
Moi	OK. Pas de soucis. Du coup, quel est ton type d'engagement ? Je ne me souviens plus si tu me l'avais dit ou pas, mais quel est ton apport dans le monde associatif ?
Justine	Alors moi, je donne du sang et des plaquettes assez régulièrement.
Moi	OK et donc quand tu dis « assez régulièrement », c'est dès que tu le peux, tous les 3 mois, je pense ?
Justine	Le don de sang, c'est 3 fois par an maximum et on peut le faire tous les 3 mois. Mais généralement dès que je peux donner, je donne, sauf si j'oublie. Mais de temps en temps ils envoient des rappels et donc je pense à le faire. Les plaquettes, c'est maximum toutes les deux semaines. C'est beaucoup donc je ne le fais clairement pas toutes les deux semaines. Parce qu'en plus, j'ai des problèmes de fer, donc ce n'est pas top de donner tout le temps. Donc je le fais une fois tous les mois ou tous les deux mois.

Moi	C'est vraiment chouette de ta part !
Justine	Certains vont toutes les deux semaines, je trouve ça incroyable.
Moi	C'est sûr. Et pourquoi est-ce que tu donnes ton sang, en fait ?
Justine	Je n'y ai jamais vraiment réfléchi. Je sais que la première fois que j'ai donné, c'est parce que des amis étaient avec moi et on s'est dit qu'on allait tous donner notre sang ensemble. Aussi, mon papa donne son sang et quand j'étais plus petite, je l'accompagnais à la Croix-Rouge donc en voyant toutes ces aiguilles, ça m'intriguait un peu. Donc c'est parti d'un délire entre potes et puis je me suis dit que ce n'est pas si terrible. Donc, je le fais pour des raisons de partage. Je me dis que je peux toujours aider quelqu'un avec ça et en plus, ils en ont vraiment besoin. C'est de l'empathie, je dirais.
Moi	En parlant de sentiment, je voulais te demander quels sentiments te poussaient à faire ça, hormis l'empathie ?
Justine	Je n'aime pas trop le dire, mais je pense qu'il y a un côté « fierté » aussi qui fait que quand je rentre chez mes parents je dis « Aujourd'hui, j'ai donné mon sang, je suis toute contente. » C'est quand même chouette de se dire qu'on a fait ça. Donc, il y a un petit côté qui est pour moi-même et pas que pour les autres aussi.
Moi	Et quand tu fais des dons de sang, tu ne te sens pas trop mal après ?
Justine	Non, justement, j'ai une amie qui, la première fois qu'elle a donné, elle est devenue toute blanche et elle est tombé dans les pommes. Moi, je n'ai jamais eu ça et c'est ça qui me pousse à continuer aussi. C'est le fait que je sais que je reste en bonne santé après. Après, je suis un peu anémique, donc je sais qu'à chaque fois que j'y vais je dois prendre des comprimés de fer à chaque fois deux semaines après mon don pour que mon taux de fer ne retombe pas trop bas.
Moi	Et rien à voir, mais je voulais savoir ce que tu pensais en général des associations et des ONG.
Justine	Je trouve ça super. Je suis à l'AGL. Je ne sais pas si tu comptes ça comme une association, mais c'est un truc bénévole. Donc je trouve ça chouette et je suis hyper admirative des gens qui s'engagent là-dedans. En étant à l'AGL, je me rends compte que c'est quelque chose qui prend beaucoup de temps et beaucoup d'énergie. Et je trouve ça bien pour tous les gens qui en bénéficient.
Moi	Et tu vois toutes les associations sur le même pied d'égalité, ou il y en a d'autres auxquelles tu pourrais par exemple faire moins confiance ?
Justine	Au niveau de la confiance, je ne sais pas. Mais en tous cas, je vais plus être m'intéresser à des associations qui se tournent vers l'environnement. L'AGL, c'est social, et je l'ai fait parce qu'un ami m'a entraîné là-dedans. Je réfléchis pour voir des associations auxquelles je ferais moins confiance. C'est bizarre, mais je dirais celles qu'on voit tout le temps dans la rue avec des gens qui veulent nous donner des flyers ou nous demandent de signer une pétition. Je ne saurais pas dire lesquelles en particulier, mais quand je vois les gens dans la rue avec leurs pétitions, ça me donne moins envie qu'une association où c'est toi qui t'engages dedans et pas des gens qui viennent te chercher.

Moi	Et qu'est-ce que tu penses des associations qui ne sont pas du tout connues, mais qui ne font pas forcément du street marketing ? Si elles t'envoient un mail, tu vas te méfier ou pas ?
Justine	Je pense que oui, il y aura d'abord une petite méfiance. Après, il y a toujours moyen de se renseigner plus en profondeur, d'appeler ceux qui gèrent cette association. S'il y a une méfiance, on peut la dépasser et se renseigner en plus.
Moi	OK. Maintenant, si ça ne te dérange pas, je vais t'envoyer deux paires de mails. La première, c'est de Greenpeace, donc j'imagine que si tu aimes bien l'environnement, ça te parle. Je vais te demander de les lire. Le deuxième est différent du premier en fonction des choses qui sont en vert. Je t'envoie ça sur Messenger, ça va ?
Justine	Oui ça va.
Moi	À ton aise, tu me dis quand tu as fini.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Justine	C'est bon. J'ai lu.
Moi	Alors, première question : qu'est-ce que tu penses de manière générale de ces deux mails ?
Justine	C'est convaincant, mais c'est culpabilisant. Je n'aime pas quand on nous responsabilise d'une chose dont on n'est pas responsable. On l'est en partie, évidemment, vu qu'on participe au réchauffement climatique, mais je trouve que ça manipule.
Moi	Et est-ce qu'il y a en a un qui te choque plus qu'un autre ?
Justine	Je trouve que le premier donne encore moins envie de faire un don parce que le deuxième ne nous responsabilise pas, mais ils disent qu'on peut les aider. Dans le premier, il y a beaucoup moins cette notion-là. Le deuxième donnerait plus envie de faire un don que le premier.
Moi	Donc si tu devais faire un don, tu donnerais à celui en vert, c'est ça ?
Justine	Oui.
Moi	OK d'accord. Et pour quelles raisons ? La formulation de phrase, les images ?
Justine	Oui, pour moi, c'est la reformulation de phrase. Je t'avoue que les images, je ne les ai même pas remarquées. C'est le fait que les phrases sont moins brut. J'aime bien que quand on nous demande notre aide, que les choses soient formulées correctement. Pas juste mettre des informations comme ça.
Moi	OK. Donc par exemple, dans le premier ils disent « pouvez-vous nous aider... » et dans celui en vert, il est mis, « agissez maintenant pour nous aider ... » donc tu préfères le « agissez maintenant » ?
Justine	Ah, mais je t'avoue que je n'avais pas vraiment comparé. J'avais l'impression que le premier n'avait pas mis quelque chose entre « les températures augmentent » et « oui, vous pouvez compter sur mon soutien ». C'est marrant. J'avais plus remarqué la phrase « agissez maintenant ». Je recompare les deux.
Moi	Par exemple, à la fin, dans l'un, il est mis « il est urgent et essentiel d'agir ... » et le deuxième met « ne restez pas insensibles et agissez... »
Justine	Non, mais j'ai compris pourquoi. C'est parce que dans le deuxième mail, ça axe la formulation vers toi, c'est toi qui dois faire quelque chose tandis que dans le

	premier, c'est juste des faits. Il y a aussi « pouvez-vous nous aider », mais il y a moins de pronoms qui axent vers nous, vous, toi, etc.
Moi	OK, donc même s'il y a des formulations comme « ne restez pas insensibles », tu préfères quand même le deuxième ?
Justine	Je ne sais pas te dire si je préfère ou pas, mais en tous cas, ça me touche plus.
Moi	Et est-ce que ton avis dépend du fait que ce soit Greenpeace ?
Justine	Oui, j'ai plus confiance. Comme on disait tout à l'heure. Tandis que, si c'est une organisation non connue, on va peut-être se dire que c'est une arnaque, ou une récolte de fonds, mais fausse.
Moi	Donc pour toi, la notoriété de l'association est importante ?
Justine	Oui, mais par contre, je suis hyper prudente sur ce genre de choses. Ce n'est pas parce qu'il y a marqué « Greenpeace » que je vais avoir confiance directement. Je vais vérifier l'adresse mail et tout.
Moi	Oui. Je comprends. Et donc tu disais que les images, tu n'y as pas prêté attention ?
Justine	Non, je ne les ai pas remarquées. Après, c'est peut-être parce que c'est un format ordinateur et qu'on ne voit pas l'ensemble en une fois.
Moi	OK. Dans le deuxième mail, il y a une image en plus. Qu'est-ce que tu en penses ?
Justine	Vu qu'il y a déjà une image au début, je trouve que la deuxième n'est pas forcément nécessaire.
Moi	Et une dernière question par rapport à Greenpeace. Quels sentiments tu éprouves quand tu lis ces deux mails.
Justine	Je ne sais pas exactement dire. Il y a un peu de tristesse, évidemment, du fait de la situation. Et aussi de la culpabilité.
Moi	OK. Pas de soucis. J'enchaîne et je t'envoie les autres mails. C'est sur PETA. Est-ce que tu connais ?
Justine	C'est pour les animaux, non ?
Moi	Oui c'est ça. Je t'envoie ça. Même chose, ce qui change, c'est en vert.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Justine	OK. C'est bon.
Moi	Même question. Qu'est-ce que tu penses de manière générale de ces deux mails ?
Justine	Je suis un peu partagée entre les deux. Dans la première, ce qui est dommage, c'est qu'elle est trop longue. Ça ne donne pas envie de tout lire. Mais en même temps, quand je regarde la deuxième, elle va trop droit au but. On ne comprend pas tout le contexte. Ça n'a pas la même sensibilité que quand tu lis la première.
Moi	OK. D'accord. Et si tu étais donatrice de PETA, tu donnerais plus à quel mail ?
Justine	Je pense la première. La plus longue. Il y a un paragraphe qui est hyper important, c'est celui qui dit « votre don à PETA permettra de dénoncer... ». Après, c'est bien qu'ils disent à quoi va servir le don. Et là, il n'y a pas de lien avec l'argent donc ça peut faire réfléchir : « amplifier l'appel, dénoncer la cruauté ». Dans l'autre, on ne parle du tout à ce à quoi va servir l'argent donc c'est encore pire.
Moi	OK. Je comprends. Et par exemple, le deuxième paragraphe du premier mail qui est « Recroquevillés... », qu'est-ce que tu penses de ce paragraphe qui ne se retrouve pas dans l'autre ?

Justine	C'est jouer sur la sensibilité des gens. Il y a déjà les images qui jouent, mais ça permet de nous dire, « OK, on se sent mal, mais les chiens se sentent encore plus mal que nous. » C'est vraiment comparer une douleur à celle que nous, on vit. Alors que l'autre nous demande juste de venir en aide aux chiens. On se doute qu'ils souffrent, mais ce n'est pas aussi évident.
Moi	Et tu éprouves quels sentiments en lisant ça ?
Justine	De l'empathie, mais je ne me sens pas trop responsable de cette cause.
Moi	Et ici, est-ce que l'organisation joue dans ce que tu penses ?
Justine	Non pas forcément.
Moi	L'image qui se retrouve dans le premier mail à la fin et qui n'est pas dans le deuxième, est-ce que tu trouves qu'elle ajoute une plus-value ou qu'elle n'est pas nécessaire ?
Justine	Je trouve qu'elle ajoute une plus-value.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses de la culpabilisation utilisée dans les mails ?
Justine	Je pense que sans ça, ils n'arriveraient pas à avoir des dons. Je pense que la culpabilité est un sentiment qui a vraiment beaucoup de pouvoir sur l'humain. Et pour moi, c'est celui qui marche le mieux.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses qui serait le plus efficace pour faire un appel aux dons hormis la culpabilisation ?
Justine	Exposer les faits. Après, quand on expose juste les faits, ça reste moins efficace.
Moi	Donc je récapitule, on expose les faits, on ajoute de la culpabilisation en grande dose, et là, on a des dons ?
Justine	Oui. C'est un peu fort, mais c'est comme ça. Après je pense que c'est aussi bien de mettre en valeur les gens. Comme j'ai dit tantôt, le don de sang, c'est un peu par fierté aussi.
Moi	Donc le meilleur combo, ce serait de combiner les deux ?
Justine	Oui. Et ne pas forcer sur la culpabilisation, mais plus insister sur le côté fierté s'il faut mettre en avant un des deux.
Moi	Et si on ne donne pas un exemple concret de ce qu'ils font avec l'argent aussi, tu n'aimerais pas donner ?
Justine	Oui, c'est exactement ça.
Moi	OK. Voilà, j'ai posé toutes mes questions. Je te laisse le temps d'ajouter quelque chose si tu as envie. Si pas, on peut clôturer l'entretien ici.
Justine	Non, c'est tout.
Moi	OK. Super. Merci beaucoup.
Justine	Avec plaisir. Au revoir.

Transcription entretien n°8 :

Moi	Bonjour !
Caroline	Bonjour ! Attends, je vais mettre des écouteurs, ce sera plus simple.
Moi	Pas de soucis, ça va ?

Caroline	Oui très bien et toi ?
Moi	Super merci. Donc je recontextualise un peu. Je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les mails envoyés aux donateurs. Pour commencer, est-ce que vous pouvez vous présenter un petit peu ?
Caroline	Caroline Dekeuster, 34 ans, prof d'histoire et j'ai deux enfants.
Moi	Est-ce que je pourrais savoir dans quel milieu social vous avez grandi. Est-ce que vos parents étaient aisés ou est-ce que vous avez plutôt dû vous débrouiller toute seule quand vous étiez jeune ?
Caroline	Non, j'étais dans une famille qui était très aisée.
Moi	OK. Donc, par rapport à votre type d'engagement, vous aviez dit que vous étiez bénévole, coach sportif, c'est ça ?
Caroline	Oui.
Moi	Et c'est quelque chose que vous faites toutes les semaines ? Ou à quelle fréquence ?
Caroline	Avec le Covid, ça a un peu diminué, mais normalement c'est 3 fois semaine.
Moi	Et pourquoi vous vous êtes engagée là-dedans ?
Caroline	Bah c'est mon sport de base et mes enfants sont dans cette école, c'est une école de rugby, ils sont chez les jeunes. Donc ça me rapproche de mes enfants. Ça, c'est la base, et puis maintenant, c'est une passion. J'adore.
Moi	Et une fois que vous avez donné cours, vous vous sentez comment par rapport aux gens que vous avez coachés ?
Caroline	C'est comme quand je donne cours. C'est voir aux matchs comme aux interros que je n'ai pas fait de la merde.
Moi	Et qu'est-ce que vous pensez en général des associations et des ONG ?
Caroline	Je suis pour, à fond. Je trouve que c'est super important. Surtout pour les jeunes.
Moi	Et vous pensez ça pour toutes les associations en général ?
Caroline	Oui, je n'ai pas de ségrégation.
Moi	Du coup, si ça ne vous dérange pas, je vais vous envoyer deux paires de mails, la première est sur Greenpeace. Et vous pouvez lire les deux.
Caroline	Greenpeace, je connais très bien parce qu'ils me contactent chaque année pour mon cours justement. Et l'autre c'est quoi ?
Moi	C'est PETA.
Caroline	OK pas de soucis.
Moi	OK. Je vous envoie ça sur Messenger.
Caroline	Top. Je suis au taquet.
	LECTURE DES PAIRES D'E-MAILS GREENPEACE
Caroline	OK c'est sur le pétrole. Je crois que je l'ai déjà lue.
Moi	Je voulais savoir à quel mail vous donneriez le plus si vous étiez donatrice de Greenpeace.
Caroline	Je suis pour le deuxième.
Moi	OK et pourquoi ?

Caroline	On est plus dans la manipulation, certes, mais on est quand même dans quelque chose de plus serein.
Moi	Et vous préférez un mail plus long ou plus court ?
Caroline	Plus court. Actif et dynamique.
Moi	Et quels sentiments vous éprouvez ces mails ?
Caroline	Il y a pire dans la vie. Il y a des enfants qui meurent.
Moi	OK. Je vous envoie PETA maintenant, si ça vous va.
Caroline	Ouais, vas-y.
Moi	Voilà.
	LECTURE DES PAIRES D'E-MAILS PETA
Caroline	Alors je ne connais pas du tout PETA. Ils supportent les chiens ?
Moi	En fait, c'est une association animaliste. Ils défendent le droit des animaux, pas seulement les chiens.
Caroline	Ah c'est général.
Moi	Oui.
Caroline	Je préfère toujours le deuxième. Est-ce que c'est parce que c'est écrit en vert et que je suis attirée par le vert ? Mais rien que la phrase là déjà « Près de 40 ans sont passés et aucun remède... », je trouve quand même que c'est percutant.
Moi	Et qu'est-ce que vous pensez par exemple du deuxième paragraphe du 1 ^{er} mail qui dit « Recroquevillés dans leur cage métallique ... » ?
Caroline	Je suis plus scientifique et moins humaine peut-être. Moi je ne ferais pas ça à des animaux.
Moi	Et là vous préférez le deuxième e-mail parce qu'il est moins long ?
Caroline	Moi je trouve qu'il est plus percutant.
Moi	Et au niveau des images ? Dans le premier mail, il y a une image en plus.
Caroline	En fait, c'est malaisant.
Moi	Vous trouvez que cette image apporte une plus-value ?
Caroline	Mais on dirait qu'il sourit. Mais je ne trouve pas qu'elle apporte une plus-value.
Moi	D'accord et pourquoi ?
Caroline	Bah, elle est malaisante, on est d'accord ou pas ?
Moi	Mais moi je ne suis pas censée donner mon avis. Mais qu'est-ce que vous ressentez quand vous lisez ces mails-là ?
Caroline	Il faudrait tuer les gens qui leur font ça.
Moi	Et qu'est-ce que vous pensez de manière générale de la culpabilisation ?
Caroline	Je pense que les gens doivent être au courant.
Moi	Mais vous trouvez que c'est une bonne méthode d'apporter des émotions négatives ?
Caroline	Un moment donné, disons la vérité, il faut dire les choses. C'est là, c'est là. C'est comme les enfants soldats, quoi. Ça existe, et il faut le dire.
Moi	Mais, au-delà de la cause, par exemple les formulations du genre « agissez maintenant », au lieu de « pouvez-vous nous aider » ?

Caroline	Je trouve ça vraiment très bien. Un moment donné, on est toujours dans une réalité où il faut le dire.
Moi	OK. Et pour vous, quel serait le meilleur moyen de faire un appel aux dons ?
Caroline	Faire une vidéo.
Moi	Par exemple, au lieu de juste envoyer un mail comme ça, on met un lien pour une vidéo et vous trouvez que c'est plus percutant que des mots ?
Caroline	Ouais. Et au pire des cas dans la vidéo mettre des mots.
Moi	OK. Pas de soucis. J'ai posé toutes mes questions. Est-ce que vous voulez ajouter quelque chose ?
Caroline	Non, c'est tout, je n'ai rien d'autre à dire. Merci.
Moi	Ça va, merci. Bonne soirée !
Caroline	Et s'il y a quoi que ce soit, tu n'hésites pas.
Moi	Ça va, merci ! Au revoir.
Caroline	Avec plaisir, au revoir.

Transcription entretien n°9 :

Moi	Bonjour ! Je ne vous entends pas.
	Fin de l'appel.
Benoit	Voilà, vous m'entendez maintenant ?
Moi	Oui c'est parfait, merci ! Déjà, merci d'avoir accepté de faire l'entretien. Je recontextualise un petit peu. Je suis en dernière année de Master en relations publiques et je réalise mon mémoire sur la culpabilisation utilisée dans les mails envoyés aux donateurs par les ONG. Du coup, pour commencer l'entretien, est-ce que vous pourriez parler un peu de vous ?
Benoit	On peut se tutoyer, je suis jeune, il n'y a pas de problème.
Moi	OK on se tutoie alors, pas de soucis.
Benoit	Alors, moi c'est Benoît, j'ai 21 ans, donc assez jeune. Je fais des études de droit en BAC3. Je suis responsable des bénévoles d'une association que j'ai créée avec mon frère en 2017. Dès qu'on a eu 18 ans, on a lancé une association sur Braine-l'Alleud, mais elle est active en général en Wallonie. On est assez polyvalents donc on est actifs à pas mal d'endroits de Belgique et on espère s'étendre un peu plus loin que la Belgique.
Moi	OK. On va reparler de l'association, mais avant ça, est-ce que je peux te demander si tu as grandi dans un milieu plutôt aisé ou si tu as dû te débrouiller quand tu étais plus jeune ?
Benoit	Non, milieu plutôt aisé. Enfin, on n'a jamais eu de problèmes d'argent à proprement parler, mais on a toujours fait attention à ne pas en perdre inutilement. C'est ça qui est bizarre, j'ai toujours travaillé pour avoir de l'argent et j'ai galéré pour trouver des jobs étudiants, mais je n'avais pas vraiment d'argent au final.
Moi	OK. Et hormis l'association, est-ce que tu avais d'autres types d'engagement avant ou pas ?

Benoit	J'ai fait les scouts un certain temps quand j'étais petit. Sinon, j'ai fait beaucoup de sport en club et j'ai joué d'un instrument dans une académie. Sinon, avant d'avoir fait mon association, j'ai été bénévole dans d'autres associations. C'est surtout des engagements d'un point de vue associatif ou politique. J'ai fait la campagne communale électorale ici, il y a deux ans.
Moi	Tu pourrais me parler un peu de ça ? Du bénévolat et de l'engagement politique.
Benoit	J'ai fait du bénévolat principalement dans de grandes associations : le Relais pour la vie ici à Braine-l'Alleud, le resto social également ici, Action Damien ou Télévie. Le principal, c'est le Relais pour la vie et le resto social où j'ai pu m'impliquer davantage que dans d'autres associations. Parce que je trouve que dans les grandes associations, on trouve moins sa place. Le Relais pour la vie, c'était annuel, 2-3 jours sur l'année.
Moi	Et tu devais faire quoi ?
Benoit	Les premières années, j'étais bénévole polyvalent. Souvent, c'était plutôt pour les imprévus, la friterie ou le bar. La dernière année, j'étais responsable des bougies autour du stade. On ne s'en rend pas compte, mais il y a quand même plusieurs milliers de bougies à allumer. On essaie de faire ça en deux heures. Et il fallait aussi installer avant et désinstaller après. Normalement, l'événement se termine à 15h le dimanche, mais à 22h on est encore sur place. Pour le resto social, c'était principalement le week-end. J'ai découvert ça en faisant des libertoires. Je ne sais pas si ça existe encore, mais quand j'étais en secondaire, pendant les délibés, on devait faire des activités dans des associations. J'ai commencé à aider dans les cuisines ou apporter à table ou livrer sur place et puis j'ai été au parti socialiste. J'ai été notamment au goûter des pensionnés, c'était une fois tous les trois mois. Il y a à peu près 120 personnes âgées.
Moi	D'accord. Et pour Action Damien et le Télévie ?
Benoit	Là, c'était la vente des Bic et des bonbons. C'était classique.
Moi	Et tu l'as fait à quelle fréquence ?
Benoit	À partir de la 4 ^e primaire et jusqu'à ma 3 ^e secondaire. Au début, c'était lancé par l'école et puis c'est devenu une volonté de s'appliquer plus. Avec mon frère, chaque année on essayait de battre le record précédent. On ne passait plus par l'école parce qu'on prenait des quantités trop grandes.
Moi	Donc tu t'es lancé très jeune dans le monde associatif.
Benoit	Oui, à 10 ans avec mon frère, on faisait déjà du porte-à-porte pour vendre des brochettes de bonbons pour récolter de l'argent pour faire de la soupe au potiron pour les SDF de Bruxelles.
Moi	Wow. Et au niveau politique, tu t'es engagé dans quel sens ?
Benoit	Dans nos soupers pour les associations, on a souvent des dirigeants politiques parfois, c'est à échelle communale donc ici on a le MR, le bourgmestre, des échevins. Sinon, tous les partis de l'opposition aussi. Pour les plus gros événements, ça nous arrive d'avoir André Flahaut, des gens en contact avec Elio Di Rupo. À un de nos événements, on a eu un des dirigeants du PS qui est venu quelques mois plus tard me demander si je voulais faire de la politique. Comme je suis un mordu de

	politique et de droit, j'ai accepté. Donc en 2018, j'étais sur les élections communales sur une liste PS citoyen. Je n'avais pas ma carte PS, j'étais là en tant que citoyen. Ça n'a duré qu'un an, après je suis parti parce que la politique, ce n'est pas facile à vivre. Moi je veux surtout faire changer les choses et la politique est nécessaire pour ça, donc j'étais obligé de m'y appliquer, mais c'est plutôt une expérience que je compte remettre à plus tard. L'association prend énormément de place pour l'instant.
Moi	Et du coup, à propos de l'association ?
Benoit	On vient en aide aux plus démunis. Ça, c'est au sens très large. On commence par des dons matériels, les vêtements, la nourriture. Tout, sauf ce qui est très encombrant comme les meubles, parce qu'on n'a pas la place pour. On est passé d'un petit bureau de 15m carré à un bâtiment de 200m carré. Pour payer le loyer, on a ouvert un magasin associatif solidaire où 75% des produits vendus sont artisanaux. Donc, 40 artisans wallons sont représentés dans le magasin. On prend une commission, ce qui nous permet de faire tourner nos activités et en même temps on aide les artisans. Déjà, tenir le magasin, ça prend énormément de temps. En plus de ça, on est passés de 200-300 personnes qu'on aidait à 1200 en l'espace de 2 mois à cause du Covid. Ça, ce sont les dons matériels. On fait aussi des colis alimentaires de nourriture non périssable. Là, on a du mal à répondre à toute la demande. D'habitude, on fait des collectes à la sortie des magasins, mais on ne peut plus pour le moment. Donc on dépend uniquement des dons, ce qui est difficile. Mais on aide vraiment de façon très large. Par exemple, cette année on a un projet de potager partagé qui va voir le jour, des ateliers créatifs pour les enfants, des stages gratuits, des conférences sur le zéro déchet, comment faire des économies, etc. Notre plan d'action est très large. Ça passe des jeunes aux retraités en passant par les plus démunis, mais aussi ceux qui sont intéressés par la culture.
Moi	Et comment s'appelle l'association ?
Benoit	C'est Better World Belgium.
Moi	Et vous n'êtes que deux ?
Benoit	Non, on est 10 dans le comité. Et si on compte les bénévoles réguliers et moins réguliers, on est une cinquantaine. Certaines personnes, on ne les voit que 1 ou 2 fois par an pour les gros événements. Par exemple, en 2019, on a loué la Grand-Place de Nivelles parce qu'on a fait un départ de marche. On a marché 500 km dans toute la Belgique en 10 jours. Le but, c'était de faire le tour de la Wallonie, de sensibiliser les gens. Chaque jour il y avait un sujet : l'écologie où les gens ramassaient des déchets, l'espoir où on a visité un hôpital pour enfants malades, etc.
Moi	Ah oui ! Et j'imagine qu'avec les cours, ça ne doit pas être facile d'y consacrer énormément de temps.
Benoit	Non. Heureusement que j'ai cours en ligne pour le moment, ce qui me permet d'être au magasin et voir s'il y a des gens en boutique et de suivre mes cours. Comme ils sont enregistrés, je peux travailler pour l'association en journée et suivre mes cours le soir.
Moi	Je comprends. Tu y es tous les jours alors ?

Benoit	Le magasin est ouvert le mercredi, le vendredi, samedi, dimanche, de 10h à 18h. Après, il y a un projet d'encodage des dons, on est à 70 000 pièces de dons qu'on est en train de numériser. Donc on les prend en photo, on fait un tableau Excel pour faire une sortie de galerie où les bénéficiaires auront un code d'accès et pourront faire le petit panier de course. Ça nous simplifiera la tâche, car on saura dans quelle caisse chercher, parce qu'avec 280 caisses dans nos caves, ce n'est pas facile.
Moi	Et ça, c'est tous les jours ?
Benoit	Oui, que ce soit là-bas sur place ou ici, ça me prend en moyenne 4 à 5 heures par jour. C'est un temps plein parce qu'on est à 30-40 heures par semaine pour l'association et c'est du bénévolat. On n'est pas employés, c'est aussi important de le dire.
Moi	Et tu comptes faire un Master après ?
Benoit	Oui, un Master pour faire avocat. Donc Master et barreau.
Moi	Et donc, plus tard, est-ce que tu comptes travailler dans l'associatif ?
Benoit	Oui, ce sera un petit plus pour l'association quand je serai avocat, c'est que je pourrai amener une aide juridique. Cette aide coûte cher et là, je pourrai la proposer gratuitement.
Moi	Et pourquoi cet engagement en fait ? Qu'est-ce qui te pousse à vouloir aider les autres ?
Benoit	C'est le fait de penser qu'on est sur Terre pour quelque chose. C'est bizarre comme réflexion, mais je me dis souvent qu'on est sur Terre pour occuper une place. On n'est pas là pour rien. Et le truc de départ, c'est vraiment vouloir changer les choses. Et vouloir tout faire pour changer les choses et les mentalités, c'est ça ma place. Le but, ce n'est pas que j'aide les plus démunis toute ma vie, c'est qu'à force d'avoir changé les choses, il n'y ait plus de démunis. Donc, je ne suis pas dans l'optique de vouloir aider toujours plus de gens. L'idée, c'est vraiment d'anéantir ce concept de personnes démunies. C'est pour ça qu'à travers nos projets, on essaie de faire quelque chose du durable. À part les colis de vivres non périssables, le but c'est vraiment d'essayer de leur faire économiser de l'argent et qu'ils ne soient plus à un moment ou à un autre démunis. C'est donc vraiment la volonté de changer les choses et par les cours de droit, ça m'a encore plus motivé. J'adore les cours de droit, mais en même temps, ça me rend malade d'apprendre des lois tellement débiles. J'ai été visité une prison et je trouve que le concept de la prison, c'est totalement absurde et inhumain parce qu'on y met des gens qui ne devraient pas y être. Je ne dis pas ça pour tout le monde, mais certains en ressortent encore plus dangereux donc on foire totalement la mission de la prison qui est de protéger la société. Ce sont tous des trucs comme ça qui me dit qu'il y a pas mal de choses à changer dans la durée.
Moi	Et donc le sentiment qui te pousse c'est lequel ?
Benoit	En fait, c'est se mettre à la place de l'autre. La marche par exemple, ça nous a mis dans des conditions de gens qui fuient la guerre. On n'a pas marché sur des bombes ou quoi, mais marcher comme ça dans la chaleur, comme c'était en juillet, après le 3 ^e jour, je me suis tapé une insolation. Une autre des marcheuses était brûlée partout.

	Quelqu'un avait des cloches partout sur les pieds donc on se rend compte de la difficulté. Pourtant nous, c'était préparé.
Moi	Je comprends. Mais quand tu étais petit et que tu allais sonner aux portes pour vendre tes brochettes, est-ce qu'à ce moment-là tu te rendais compte de ce sentiment qui te poussait ?
Benoît	C'est une bonne question. Je pense que j'ai toujours connu dans mon entourage quelqu'un qui était moins heureux ou qui avait moins de chance que nous dans la vie. Et j'ai toujours eu tendance à donner. Typique, quelqu'un dans ma famille avait l'Alzheimer, et qui était toujours perdues aux fêtes. Et j'ai dû une fois à un mariage m'occuper totalement d'elle parce que personne ne s'en occupait. Je devais lui rappeler que la fourchette servait de fourchette et pas de couteaux, comment s'asseoir sur une chaise, comme elle était à un stade avancé. Et en fait c'est de se dire qu'il y a toujours plus malheureux que nous. Et tout le monde devrait penser ça. Il faut toujours essayer de donner un peu de son bonheur aux autres. Même ceux qui sont plus malheureux que moi sont déjà moins malheureux que d'autres malheureux. On sait toujours donner un peu de temps si on a du temps, donner un peu d'argent si on a de l'argent.
Moi	OK. Et est-ce que tu as confiance en toutes les associations et ONG ou il y en a certaines dont tu te méfies un petit peu ?
Benoît	Alors, je me méfie de pas mal d'associations. Justement, comme je suis dans une association, je sais à quel point ça peut être facile de voler de l'argent entre guillemets ou de faire une publicité pour mettre en avant des causes qui en fait n'en sont pas. Donc, oui, il y a des raisons de se méfier des autres associations, que ce soit ça ou des paroles en l'air aussi. On a eu affaire à plusieurs grandes associations avec lesquelles on n'est pas en froid, mais on avait du mal par rapport à leurs méthodes, parce qu'on a l'impression que les grosses associations ont envie de manger les petites. On a l'impression que certaines grosses associations sont dans un esprit compétitif. Nous, on avait voulu lancer une assemblée des associations. Le but, c'était de réunir un maximum d'associations pour proposer une aide totale aux familles dans le besoin. Nous, on ne fait pas tout, on ne sait pas proposer des travaux à bas prix, par exemple. Donc, ce serait bien de collaborer avec d'autres associations. Certaines sont fort entre elles et ne veulent pas collaborer. Donc pour certaines, on se méfie un peu de la volonté réelle derrière.
Moi	OK. Donc ce sont plutôt les grosses associations dont tu te méfies.
Benoît	Oui. Déjà, ils ont des employés et pas que des bénévoles. Et donc il y a toujours cette idée que notre argent n'est pas utilisé que pour des projets. Nous, on n'a actuellement aucun employé. C'est vrai qu'on y a déjà songé, parce quand on passe 40 heures semaine, on s'est posé la question, mais là, financièrement, on ne peut pas se le permettre. Et si on pouvait se le permettre, ce ne serait sûrement pas avec de l'argent destiné à des actions sociales.
Moi	Et vous faites des appels aux dons aussi ou pas ?
Benoît	On fait régulièrement des appels aux dons. Après, souvent, on essaie de faire ça sous forme de vente de brochettes de bonbons ou des trucs comme ça, pour ne pas que

	les gens aient l'impression de payer pour rien. Parce que quand on demande de faire un don, on se met à la place du donateur et je me dis que si je dois payer 5€ comme ça, à une association, moi ça me fait plaisir, mais en recevant quelque chose en retour, on a moins l'impression de payer pour rien. Quand je me dis que j'ai payé 5€ pour un paquet de bonbons, je sais que ça ne valait pas les 5€, mais qu'en même temps, j'ai fait un don aussi. C'est ça que les clients de notre magasin disent aussi. Ils savent qu'ils payent un euro plus cher que dans les autres magasins, mais ils savent que c'est pour un don associatif, donc ça passe mieux.
Moi	OK. D'accord. Et à quelles associations tu as déjà fait des dons ? Tu n'es pas obligé de répondre.
Benoit	La Croix-Rouge plusieurs fois et Viva for Life. Je l'ai fait personnellement et aussi au titre de l'association. On avait fait une récolte de fonds pour eux. Quand ils étaient à Nivelles, on se les gelait dans un chalet à côté des crêpes.
Moi	OK. Ça va. C'est hyper intéressant. Si ça ne te dérange pas, je vais t'envoyer deux paires de mails. C'est pour savoir ce que tu en penses. La première paire, c'est sur Greenpeace. Tu peux lire les deux en une fois. Le deuxième est différent du premier en fonction des choses en vert. Je te laisse le temps et tu peux revenir vers moi quand tu as fini. À ton aise.
Benoit	Oui. OK super.
	LECTURE DE LA PAIRE DE MAILS GREENPEACE
Benoit	Voilà.
Moi	OK. Alors, quelle est ta première impression en lisant ces mails-là ?
Benoit	Ils ne sont pas trop mal écrits. En tous cas, dans les deux il y a une belle introduction par rapport aux faits, ce qui est assez important. Nous, personnellement, avec l'association, c'est quelque chose auquel on fait pas mal attention, c'est essentiel et je pense que c'est oublié à pas mal d'endroits, c'est de mettre les faits et ne pas juste dire de faire un don parce qu'on doit sauver la planète. Il faut mettre des faits concrets et des chiffres. Je suis en droit, mais je suis un matheux. J'aime bien les chiffres, les études, etc. Donc là, c'est pas mal. Après, par rapport au premier, le deuxième est pas mal culpabilisant. L'impératif me gêne assez dans les appels à dons ou à projets en général, parce que c'est culpabilisateur. Surtout le deuxième où on dit « agissez » alors que clairement, c'est Greenpeace qui a l'argent en main. OK, ils dépendent de notre argent, mais ils ont clairement plus de moyens que nous, plus de sources en termes de bras, de contacts, d'argent qu'une simple personne. Ça ne donne pas l'idée que Greenpeace vit grâce à tout le monde. Ça donne l'impression que c'est à nous de le faire. On ne sent pas la collectivité derrière dans le deuxième par rapport au premier.
Moi	OK. Donc si tu étais donateur de Greenpeace, tu donnerais plutôt au premier ou au deuxième ?
Benoit	Plutôt au premier.
Moi	OK d'accord. Je comprends que tu aimes moins la culpabilisation, mais est-ce qu'il y a autre chose qui joue ? La longueur peut-être, les images ?

Benoit	Alors, l'image dans le deuxième est en fait aussi culpabilisante que le reste du texte. Pour moi, ça va dans l'idée de la culpabilisation de montrer une image choc, comme dans les médias avec les putes à like. Le but, c'est d'obtenir le plus de 'j'aime' en mettant des titres ou des images qui sont totalement absurdes. Je n'aurais pas mis une image comme ça. J'aurais mis quelque chose de beaucoup plus réel qu'un ours. Je suis abonné à la newsletter de Greenpeace et je préfère avoir une image naturelle plutôt qu'un manifestant déguisé en ours qui porte une pancarte.
Moi	OK. Et donc la première image, tu la trouves appropriée ?
Benoit	Oui, la première image oui, parce que de nouveau, ce sont des faits. C'est quelque chose de concret, ça nous envoie vers la vérité de ce qui se passe réellement et on ne cherche pas à nous bernier ou à nous convaincre de quoi que ce soit. On dit juste comment ça s'est passé et ça fait plus média totalement neutre et impartial.
Moi	OK je comprends. Et est-ce que le fait que ce soit Greenpeace a quelque chose à voir dans ton opinion ?
Benoit	Non, pas du tout. Je soutiens les associations de manière générale. Je n'ai pas de préférence sur un domaine bien précis que ce soit le social, l'écologie ou quoi que ce soit. Pour moi, tout est important. Je n'ai pas plus d'a priori sur Greenpeace que sur d'autres associations pour le climat. Je ne suis pas dedans, je suis juste les newsletters, car je trouve ça intéressant, mais je n'ai pas de préjugés sur Greenpeace.
Moi	OK. Et quand tu lis ces deux mails, quels sentiments tu éprouves ?
Benoit	De la tristesse et de la révolte parce qu'ils disent qu'ils ont déjà fait des études et qu'ils ont déjà alerté. C'est toujours le fait qu'on prévient toujours et qu'on n'agit jamais. C'est le gros classique. On dit qu'il va faire froid et qu'il n'y a pas assez de logements pour les SDF et il y en a plein qui se retrouvent dehors et en urgence ils se mettent à ouvrir les gares. Ils agissent toujours trop tard donc, ça montre bien dans les deux courriers qu'il y a un retard d'action du gouvernement ou des décideurs. Donc moi, ça me révolte.
Moi	OK pas de soucis. Je vais t'envoyer une deuxième paire de mails sur l'organisation PETA. Est-ce que tu connais ?
Benoit	Non pas du tout.
Moi	Même principe : dans le deuxième, ce qui change, c'est ce qui est en vert ou alors il y a des choses qui ont été supprimées.
	LECTURE DE LA PAIRE DE MAILS PETA
Benoit	OK. Voilà.
Moi	Top. Alors, même question, qu'est-ce que tu en penses ?
Benoit	Sur le fond, je ne connaissais pas du tout l'organisation. Ce n'est pas mal. C'est vrai qu'on se demande un peu à quoi vont servir les dons parce qu'ils ont plutôt l'air de vouloir lancer des appels à l'aide donc on va se demander à quoi va servir l'argent, parce que ce n'est pas fort expliqué. Ils disent plutôt qu'ils veulent convaincre les gouvernements d'arrêter ça, mais ce n'est pas un truc qui nécessite de l'argent. Par contre, l'idée de signer une pétition, de la partager, etc., c'est plus cohérent avec l'idée de convaincre les gouvernements. Plus on est à approuver cette idée-là, plus ça a de poids. Je serais plus convaincu par le fait de signer une pétition que de faire

	un don. Il manque en tous cas un exemple de ce qu'on pourrait faire avec l'argent. Peut-être que quelqu'un qui connaît bien l'association le saurait, mais ici en lisant le mail, je sais juste qu'ils veulent arrêter les tests sur les animaux, donc je ne vois pas où est l'argent là-dedans.
Moi	OK, pas de soucis. Et si tu étais donateur de PETA. À quel mail tu préférerais donner ?
Benoit	Peut-être au deuxième.
Moi	Et pour quelles raisons ?
Benoit	Je revérifie. Ici, c'est le premier qui est plus culpabilisant. Après, dans le premier j'aime bien le fait qu'ils demandent d'aider dans la mesure de nos moyens. Je ne pense pas que ça apparaisse dans le deuxième. 1 euro, c'est 1 euro, donc c'est important d'ajouter ça. Ça aurait été pas mal dans le deuxième. Dans le deuxième, le fait qu'on ait « pourriez-vous » montre qu'on est dans quelque chose de moins impératif. Ça ressemble moins à un ordre que dans le premier.
Moi	Et par exemple, si on prend le deuxième paragraphe du premier mail « Recroquevillés dans leurs cages métalliques ... », qui ne se retrouve pas dans le deuxième, est-ce que tu aimes bien ce genre de formulation ?
Benoit	Non, c'est un peu comme Greenpeace avec l'image de l'ours. L'image du chien en dessous c'est aussi pute à like, je trouve. Cette description donne l'impression qu'on exagère beaucoup.
Moi	Ça donne l'impression que c'est faux, c'est ça ?
Benoit	Oui, voilà que c'est vraiment surfait, qu'on essaie d'exagérer pour avoir des dons. Moi j'aurais plutôt décrit ce que devrait vraiment être la vie d'un chien, plutôt que ce qu'il endure. Moi, j'ai fait des concours littéraires, et c'est ce que j'ai fait pour décrire un champ de guerre. J'ai fait deux paragraphes en disant qu'il y avait du sang partout, mais c'était la volonté d'engendrer de sentiment d'être écœuré. Ici, c'est ce qu'ils ont fait, mais pour avoir des dons et je ne sais pas si ça passe aussi bien que dans un roman.
Moi	OK. Et ici, niveau longueur, tu préfères que ce soit plus court comme dans le mail en vert ou plus long comme dans le premier ?
Benoit	Celui qui est vert est pour moi suffisant. Dans le sens où ils ont laissé le paragraphe explicatif, où on parle notamment du Covid. On parle de faits, on parle d'études, et c'est nécessaire pour moi. Je trouve que la lettre est suffisante. Étonnamment, je préfère la première photo, qui se retrouve dans les deux, mais je n'aime pas la deuxième, la grande avec le chien qui agonise. Ça m'aurait plus attiré de voir un chien heureux dans les bras d'une famille en disant que c'est plutôt ça qu'il mérite que l'inverse.
Moi	Donc tu préfères qu'on utilise les émotions positives ?
Benoit	Je trouve que tout ce qui est négatif devrait se trouver dans les faits et qu'il ne faut pas oublier le positif. Pour moi, on est toujours dans le négatif sans cesse et personnellement, le positif me motive plus que le négatif.

Moi	OK, donc je récapitule. Pour toi, le meilleur appel aux dons, ce serait de donner un exemple concret de ce qu'on pourrait faire avec l'argent, montrer l'horreur des faits, mais montrer ce qui devrait être logique en l'amenant de manière positive.
Benoit	Oui, voilà. L'exemple typique. On a fait un événement il y a deux ans pour les plus démunis. On a invité 120 personnes pour un repas de fêtes. Et la campagne qui a suivi ça a été de dire qu'il y a des gens qui vivent sous le seuil de la pauvreté. On a donné des chiffres. On leur a dit que ce n'est pas comme ça qu'il fallait vivre on à la fin, on a montré une photo de la soirée qui finalement donne le sourire et donne envie d'aider. Parce que finalement, je pense qu'on fait moins quand on est déprimés que quand on est joyeux.
Moi	D'accord. Et il y a d'autres raisons pour lesquelles tu n'aimes pas qu'on amène des émotions négatives ?
Benoit	Je trouve qu'on en met tellement, je trouve que quand on regarde le journal parlé, on n'a que ça. Si on pouvait faire un journal parlé des choses positives, ce serait tellement moins difficile. Et nous, dans l'association, on voit bien que les gens sont beaucoup plus motivés quand c'est positif. Par exemple, on fait des directs dans le magasin, parce qu'on a été fermés à cause du Covid et on ne fait que des gags pendant cette vidéo. On arrive déguisés, on se tape dessus, il y a toujours de la rigolade. Et plein de gens venaient regarder et n'achetaient pas forcément, juste parce qu'ils étaient enfermés chez eux et ils avaient juste besoin de sourire, et après, ils sont devenus des gens fidèles, alors qu'on ne les avait jamais vus avant, et ils ne connaissaient pas du tout l'association. Mais parfois en privé, ils nous demandaient « il y a bien un direct ce dimanche-ci parce qu'on a vraiment envie de rigoler ». Au final, ils sont venus une fois au magasin et ce sont devenus de très bons clients parce qu'ils associent la rigolade à une action positive.
Moi	Je comprends le point de vue. De mon côté, je pense que j'ai posé toutes mes questions. Est-ce que tu as quelque chose à ajouter ? Sinon, on peut clôturer ici.
Benoit	Non, mais par contre je serai intéressé quand vous aurez fini votre travail et qu'il sera remis après l'évaluation d'avoir un exemplaire. Je suis toujours curieux et pour nous en interne, ça serait intéressant aussi d'avoir des avis. En plus, le sujet est super intéressant, parce que nous, on n'a jamais voulu passer l'étape des mails justement, parce qu'on trouve ça un peu agressif. On aime que les gens viennent par eux-mêmes donc on essaie un minimum d'appeler les gens pour qu'ils viennent vers nous.
Moi	Bien sûr ! Pas de soucis. Je t'enverrai les résultats.
Benoit	C'est chouette parce que cet entretien m'a fait comprendre que mon positionnement grâce au fait d'avoir comparé des mails. Avant, je n'avais pas vraiment d'avis vu que je ne les avais jamais analysés. Peut-être que c'est aussi la crise Covid qui fait que les gens en ont marre que tout soit pessimiste. Peut-être que ça a un peu changé les mentalités aussi.
Moi	Oui, c'est possible aussi.
Benoit	Après, on voit tout le temps des images choc et on a l'impression que c'est toujours la même chose. Nous, plutôt que de faire un appel à l'alimentation, parce qu'on manque souvent de nourriture, on remercie les gens qui ont donné, comme ça les

	gens se disent « ah, vous prenez de la nourriture ? On va vous en apporter. » Et on met toujours une photo de ce qu'on reçoit réellement, comme ça les gens voient notre étagère et se disent « OK, vous avez des pâtes, mais vous n'avez plus de sauce tomate ? On va vous apporter de la sauce tomate. » On ne montre pas une fausse étagère. Le réel est tellement mieux que le fake. Quand on apporte de la culpabilité, on a souvent l'impression que c'est du surfait et refait.
Moi	En tous cas, merci beaucoup !
Benoît	Au plaisir ! Et courage pour le mémoire !
Moi	Merci. Au revoir, bonne journée !
Benoît	Bonne journée !

Transcription entretien n°10 :

Jennifer	Hello !
Moi	Hello ! Ça va ?
Jennifer	Attends je me mets ici, au moins je suis sûre qu'il n'y aura pas de coupure.
Moi	OK. Top. Merci beaucoup d'avoir accepté de faire l'entretien, déjà.
Jennifer	Mais avec plaisir. Il n'y a pas de soucis.
Moi	Donc, je recontextualise un peu, je suis en dernière année de Master en relations publiques. Et pour mon mémoire, je travaille sur la culpabilisation utilisée dans les mails envoyés aux donateurs par les ONG et les associations. Du coup, premièrement, est-ce que tu pourrais te présenter un peu ?
Jennifer	Oui. Je m'appelle Jennifer, je fais des études de médecines vétérinaires à Louvain-la-Neuve, je vais avoir 20 ans en avril. J'aime bien le sport. Je suis quelqu'un de très joyeux. Je suis toujours de bonne humeur, à aider les gens. D'où le fait que je sois bénévole chez Sans Collier à Perwez. Voilà, je ne sais pas si tu veux savoir autre chose ?
Moi	Alors, quelque chose d'un peu plus personnel. Tu n'es pas obligée de répondre si tu ne veux pas. Dans quel milieu social tu as grandi ? Est-ce que tes parents étaient plutôt aisés ou tu as dû te débrouiller quand tu étais plus jeune ?
Jennifer	Mes parents ont toujours été là, donc de ce côté-là, il n'y a pas eu de problème.
Moi	OK. Donc tu peux me parler de te bénévolat.
Jennifer	J'ai commencé chez Sans Collier, le refuge pour chiens et chats en juillet 2020. Je n'en retire que du positif, je n'ai pas eu de mauvaise expérience. On m'a très bien accueillie. Je suis la plus jeune. De mon côté, j'apprends plein de choses à chaque fois que j'y vais. Surtout que je veux faire vétérinaire donc ça m'apporte beaucoup. Tout est très bien organisé, de ce que je vois. Tous les échanges avec les organisateurs et les bénévoles se passent très bien. Si on ne sait pas venir, ce n'est pas grave. J'y vais 1 fois par semaine, parce qu'avec mes études, je ne sais pas y aller plus. Et c'est vraiment l'activité que j'attends chaque semaine. Je suis super contente d'avoir osé m'engager.
Moi	OK. Et tu vas le week-end alors ?
Jennifer	Oui, tous les samedis.

Moi	D'accord. Et est-ce que tu as eu un autre type d'engagement hormis ça avant ?
Jennifer	Ma voisine organise beaucoup de choses pour les personnes âgées, ou des repas pour soutenir la lutte contre le cancer. C'est vrai que je m'entends super bien avec elle et donc je vais souvent aider gratuitement quand c'est le souper des personnes âgées pour Noël. Je fais le service, j'apporte les boissons, je débarre les tables. Je faisais ça assez souvent et toujours avec plaisir parce que j'aime beaucoup l'échange. Les personnes âgées sont toujours très contentes. Pour eux, c'est une sortie qu'ils n'ont pas souvent. Donc ils sont contents qu'on ait fait quelque chose pour eux. Franchement, moi, j'aime bien. Je faisais ça régulièrement avant le Covid, parce que là, du coup, il n'y a plus.
Moi	Et régulièrement, c'était quoi ? 1 fois par mois ?
Jennifer	1 fois par mois peut-être pas. Au moins une fois tous les deux mois, je dirais. Après, je n'y allais pas tout le temps, parce que je faisais du sport de haut niveau avant et j'avais mes compétitions le week-end. Je faisais quand même ça régulièrement.
Moi	OK. Et ta cause préférée, ce n'est pas que les animaux alors ?
Jennifer	Ce sont les animaux fort fort fort, mais c'est vrai que les personnes âgées, quand tu leur apportes un peu de positif, ils sont toujours très contents et ils te remercient parce qu'en tous cas, moi, j'ai toujours des remerciements.
Moi	OK, ça va. Et pourquoi en fait cet engagement ? Quels sentiments te poussent à le faire en fait ?
Jennifer	Pour Sans Collier, ça a été un sentiment très personnel, parce que j'ai connu un chien avant qu'il n'arrive au refuge et j'ai appris qu'il était là-bas, et ça m'a poussé à m'engager. Avant, j'hésitais parce qu'il y a quand même des conditions, il faut venir régulièrement, il faut avoir 18 ans. Tu dois venir souvent, tu ne peux pas annuler toutes les semaines. Et là, je me suis lancée quand j'ai appris pour ce chien. Le lendemain, j'avais déjà envoyé ma candidature. Et j'ai été très vite prise. Tout s'est très bien passé. Pour les personnes âgées, c'est vraiment le retour. Le fait de voir sur leur visage qu'ils sont contents, et que ça leur apporte une chouette journée, ça me fait plaisir. Il n'y en a pas un qui est ronchon. Ils parlent gentiment et ne sont pas énervés s'ils ne sont pas servis à la minute près.
Moi	Et au niveau des animaux, quel retour tu as ?
Jennifer	C'est très dur pour moi de voir ces animaux là-bas. Et au final, je me suis très vite attachée. Ça me fait du bien de savoir que grâce à tous les bénévoles, ils ont une cage propre, ils sortent tous les jours en balade, ils ont de l'attention. S'il n'y avait pas de bénévoles, ce serait compliqué. Je ne sais pas vraiment expliquer, mais c'est un bonheur inimaginable. Je suis là de la première heure à la dernière heure tellement que je suis contente de voir qu'ils ont un minimum de bonheur malgré qu'ils aient été abandonnés.
Moi	Et là, tu es en deuxième année de véto ?
Jennifer	Non, en première
Moi	Et ça va, tu n'as pas peur du concours de fin d'année ?

Jennifer	Si, un petit peu, je redoute un peu. Mais je me dis qu'il faut y passer de toute manière.
Moi	Aller, je croise les doigts pour toi.
Jennifer	Merci beaucoup.
Moi	Et hormis Sans Collier, qu'est-ce que tu penses des associations en général ? Est-ce que tu aimes tout type d'association ou il y en a certaines pour lesquelles tu pourrais te méfier ?
Jennifer	Je pense que je me méfieraient quand même de certaines associations qui n'ont pas l'air très fiables. On entend beaucoup d'associations qui se font passer pour telles et qu'en fait c'est faux. Par exemple à Louvain-la-Neuve, ils demandaient de l'argent pour faire vacciner des animaux et en fait par après, on a entendu que c'était faux. Autant je suis prête à tout faire pour aider les animaux, mais je suis quelqu'un qui se méfie fort. Donc quand je me dis que c'est bizarre, que je n'en ai pas entendu parlé, je me méfie. Toutes les associations ne m'attirent pas non plus. Les animaux, c'est ma passion, mais je ne serais pas prête à être bénévole dans toutes les associations.
Moi	Mais par exemple, si tu recevais un mail d'une association dont personne ne parle, même si c'est une vraie et que tu ne le sais pas, qu'est-ce que tu ferais ?
Jennifer	J'aurais tendance à vérifier d'abord avant de faire un don, et puis je vérifierais ce qu'il en est.
Moi	OK. Si ça ne te dérange pas, je vais t'envoyer deux paires de mails. La première porte sur Greenpeace. La différence qu'il y a entre les deux, c'est que dans la deuxième, les choses en vert ont été modifiées. Mais c'est le même sujet. Ça va si je te les envoie sur Messenger ?
Jennifer	Oui.
Moi	Tu peux lire les deux en même temps et quand tu as fini, tu reviens vers moi à ton aise.
Jennifer	Ça va, je vais télécharger ça.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Jennifer	OK.
Moi	Quelle est ta première impression par rapport à ces mails-là ?
Jennifer	Déjà, c'est une cause qui me touche donc ça attire mon attention. Ce qui est en vert, je trouve que ça ajoute un plus, parce ça attire plus mon attention. La cause animale me touche plus, mais tout ce qui se passe avec le changement climatique, ça me touche aussi.
Moi	Et si tu étais donatrice de Greenpeace, tu donnerais plus au premier ou au deuxième mail, en vert ?
Jennifer	Celui en vert. Parce que je trouve qu'il nous sensibilise plus. Et ce n'est pas directement « faites un don ».
Moi	OK. Tu aurais un exemple de phrase qui te sensibilise plus que dans le premier ?
Jennifer	Sur la première page « Agissez maintenant pour nous aider », ça j'aimais bien et aussi « même si vous êtes loin, vous pouvez nous aider en restant chez vous »,

	parce que je pense que parfois beaucoup de personnes se disent que vu qu'ils ne sont pas dans ce pays, ou dans cette situation-là, ils ne le font pas forcément.
Moi	OK. Et la phrase « ne restez pas insensibles et agissez » en vert, alors que dans l'autre c'est « il est urgent et essentiel d'agir », tu préfères lequel ?
Jennifer	Là, je préfère « il est urgent et essentiel d'agir », parce que je pense que le mot <i>urgent</i> fait bouger les choses. Parfois on se dit que ça va passer, qu'on a le temps, mais après, on se rend compte que beaucoup de choses se détériorent.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses de la photo qui a été ajoutée avec l'ours ?
Jennifer	Pas mal. Moi déjà, je préfère quand il y a une image. Après, je n'aurais peut-être pas mis celle-là. Mais je pense qu'une image, ça montre plus la réalité des choses.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses de la longueur du mail ?
Jennifer	Je trouve que quand c'est trop long, les gens s'arrêtent vite de lire. Quand c'est court et cible et quand le message est clair, forcément, on porte plus notre attention dessus. Je pense que la plupart des personnes s'arrêtent après une page.
Moi	Et est-ce que ce que tu dis est influencé par le fait que ce soit Greenpeace ?
Jennifer	Non, pas du tout. Parce que je ne connais pas tant que ça Greenpeace. C'est plutôt les causes.
Moi	OK et une dernière question, quels sentiments tu éprouves quand tu lis ces deux mails ?
Jennifer	Je me dis qu'on ne fait pas grand-chose pour arranger les choses. Mais je pense que ça nous met un petit coup au cul qui nous dit que si on ne bouge pas, ça va s'empirer autant pour les animaux que pour la planète. Il faudrait peut-être plus en parler, mais différemment que ce qu'ils font déjà.
Moi	Et tu aurais une idée de comment ils pourraient faire ?
Jennifer	Je pense qu'en parler au journal parlé, sur les affiches, etc., c'est très bien, mais pour les jeunes qui sont la future génération, ils ne regardent pas forcément le journal non plus. Je pense plutôt des activités. Bon là, avec le Covid, ce n'est pas évident non plus. Mais des stands où on explique ce qu'il faudrait faire. Parce que c'est bien qu'au journal on entende parler du réchauffement climatique, de la fonte des glaces, de la disparition des animaux, etc., mais nous on a 20 ans et on ne sait pas quoi faire. On est jeunes et innocents et on se demande ce qu'on peut faire.
Moi	OK. Je vais t'envoyer la deuxième paire de mails. Elle va peut-être plus te parler, car c'est sur PETA. J'imagine que tu connais ?
Jennifer	Ça me dit quelque chose.
Moi	Même chose, les choses en vert sont les phrases qui ont été modifiées et alors il y a beaucoup de choses qui ont été supprimées.
Jennifer	Ça va.
	LECTURE DE LA PAIRE DE MAILS PETA
Jennifer	OK.
Moi	Tu as lu les deux ?
Jennifer	Oui.
Moi	OK. Donc ton impression ?

Jennifer	Déjà, je préfère le premier, qui est peut-être plus long, mais qui est plus détaillé et moi, personnellement, ça m'a plus frappé et donc j'aurais plus vite fait un don si j'avais reçu le premier article plutôt que le deuxième.
Moi	OK. Et en quoi ça t'a plus frappé ?
Jennifer	Au début, ils expliquent plus la problématique. Dans le deuxième, c'est raccourci et ils demandent plus rapidement de faire des dons. Donc je préfère le fait qu'on m'explique les conditions plutôt qu'il y ait juste un gros titre et dire « faites un don », ça me stimule moins que si c'est détaillé. Par contre dans le deuxième quand on met « 40 ans sont passés et aucun remède... », c'est pas mal parce que ça montre qu'après tout ce temps, il n'y a toujours rien qui avance.
Moi	Dans le premier aussi ils disent ça. « Près de 40 ans passés à torturer des chiens dans le cadre d'expériences... »
Jennifer	OK. Mais de nouveau, les mots plus forts, je préfère. Ça confronte plus les gens à la réalité.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses des images ? Dans le premier, il y a une image en plus.
Jennifer	Je n'aime pas l'image forcément, mais au moins elle place bien le contexte. Elle fait réaliser aux gens la vie de ces chiens-là.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses de la longueur de celui-là ? Parce que tout à l'heure tu disais qu'il ne fallait pas de mails trop longs.
Jennifer	Autant le début, je n'y changerais rien du tout, peut-être un peu dans la première page tout ce qui parle du Texas, des États-Unis, je raccourcirais. Mais je trouve que pour cette cause, il faut plus cibler le contexte que dans les mails de Greenpeace. Parce que la cause de Greenpeace, on en entend tout le temps parler. Ici, on entend beaucoup moins parler de tout ça et si on explique plus, les gens vont mieux comprendre.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses du deuxième paragraphe dans le premier mail : « Recroquevillés dans des cages métalliques... » tu trouves aussi que ça ajoute une information importante ?
Jennifer	Oui. Les mots sont durs. Mais je pense qu'à l'heure actuelle, il faut utiliser des mots cash pour que les gens se rendent compte de la cruauté ou des gros problèmes qui se passent en ce moment. Si à chaque fois on dit tout très gentiment, avec des mots pour ne pas choquer les gens, alors ils ne font pas comprendre que c'est grave. Les mots sont peut-être durs, mais ils sont bien placés dans le contexte.
Moi	OK. D'accord. Et qu'est-ce que tu ressens quand tu lis tout ça ?
Jennifer	Ça m'énerve énormément. Dès que ça touche aux animaux, ça me touche aussi. Je pense que les gens ne s'en rendent pas forcément compte, mais c'est comme ça partout. Moi-même je ne m'en rendais pas compte avant d'être chez Sans Collier du nombre d'abandon ou de maltraitance et toutes les choses comme ça. Une fois que tu es dans le contexte et que tu vois que les gens déposent leur chien pour tout et n'importe quoi, je me dis que l'homme est très cruel. Les gens ne se rendent pas compte que les animaux ont un cœur et ont des sentiments comme nous. Donc moi, ça me touche beaucoup, mais je pense que ça touche moins les gens qui ne comprennent pas, ou qui ne voient pas de leurs propres yeux cette situation.

Moi	Donc le premier mail, pour toi, expliquerait mieux à quelqu'un qui ne connaît pas la situation ?
Jennifer	Oui, je pense que le premier mail, pour quelqu'un qui n'a jamais vu ou qui s'en fout un peu des animaux, permet plus d'impacter alors que le deuxième va plus directement aux dons. Là, le premier explique vraiment la situation. D'un côté, ça fait un électrochoc aussi aux gens pour ceux qui ne connaissent pas et qui ne voient pas cette partie, c'est plutôt pas mal.
Moi	Est-ce que tu ne trouves pas que ça pourrait aussi faire culpabiliser des gens qui sont sensibles ?
Jennifer	D'un côté, je me dis que moi je suis très sensible avec les animaux, mais si personne ne fait quelque chose pour régler ce problème, ça n'irait pas. C'est comme dans les refuges, si personne ne faisait des dons, le refuge n'existerait pas. C'est parfois dur de voir ou d'entendre tous ces propos et la réalité même, mais d'un autre côté, si on ne demande pas aux gens d'aider ou de demander des croquettes ou de l'argent, le refuge ne fonctionnerait pas ou même pour toutes les associations parce que la plupart se forment avec les dons, des bénévoles. Ça peut faire quelque chose émotionnellement aux gens, mais je pense qu'on n'a pas le choix d'aller avec des mots forts pour que les gens se rendent compte qu'on est à un stade assez critique.
Moi	Donc toi, personnellement, tu ne ressens pas forcément de culpabilité quand tu lis ce genre de mails ?
Jennifer	J'en veux plus aux gens qui ont fait ça, mais je ne ressens pas de culpabilité parce que je sais que jamais je ne ferais ça. Je pense que je me donne un maximum pour la cause animale donc moi, ça ne me fait pas culpabiliser. Mais je me dis que les gens qui abandonnent leurs animaux ou qui les maltraitent, ça leur fait peut-être du bien de lire cet article-là.
Moi	OK. D'accord. Et pour toi, quel serait le meilleur moyen de faire un appel aux dons ? Comme on l'a dit, c'est d'utiliser un contexte, de bien expliquer, et d'utiliser des formulations cash ?
Jennifer	Pour moi, oui, la meilleure solution, c'est ça. Mais quand je regarde Sans Collier, ils publient souvent des nouvelles Fiona par exemple, la chienne qui n'a pas été nourrie et n'a pas eu d'eau pendant des mois. On comptait tous ses os. Ils ont montré ces images très choquantes de cette chienne qu'ils ont aidée, et ils continuent à donner des nouvelles. Elle va maintenant hyper bien. Ils mettent souvent les animaux en valeur. Ils ne disent pas « donnez-moi de l'argent et ciao ». Non, ils montrent les animaux, ils font de la publicité autant sur Instagram que sur Facebook. Ils participent à plein de causes animales. Ils se battent pour les animaux et ils le montrent. Ils font aussi participer leur public. Et franchement ça, je pense que ça aide beaucoup. C'est pour ça que Sans Collier reçoit énormément de dons. Ils montrent le vrai côté du refuge et pas simplement le beau côté.
Moi	OK. Donc pour toi, le mieux, c'est de montrer tout ce qu'il y a à montrer, peu importe si c'est choquant ?

Jennifer	Peu importe si c'est moche à voir ou pas. C'est la réalité qui va faire comprendre aux gens et qui va faire qu'ils vont donner. Je pense que ceux qui ont un minimum de pitié ou qui aiment la cause animale donneront beaucoup plus facilement leur restant de croquettes quand ils ont perdu leur chien, le panier, tout ça. Et ça aide le refuge et il y en a beaucoup qui le font. Je pense que c'est parce qu'on les confronte à la réalité et ils le voient clairement de leurs propres yeux.
Moi	Et je vais te poser une autre question, tournée différemment, mais tu vas peut-être me répondre la même chose, mais si on faisait un mail par exemple comme PETA, mais au lieu d'insister autant sur la mauvaise condition des animaux, on dit plus de choses positives, par exemple, « ces animaux ont droit à ça, à la liberté, etc. » Tu penses que ça marcherait moins ?
Jennifer	Je pense qu'on peut dire ce qui serait positif, mais il faut aussi dire les choses négatives, parce que si on ne dit pas aux gens leurs conditions, ils vont penser que les chiens ne sont pas dans une cage, qu'ils ont de la nourriture, un panier, que tout va bien. Et au final, s'ils n'ont pas de dons, les chiens n'ont rien de tout ça. Parfois, il faut dire le côté catastrophe, mais on peut finir avec le beau côté en disant « grâce à tous vos dons, on peut les sortir », ça pourrait faire pas mal à la fin de l'article, mais je pense qu'il faut dire le côté négatif en priorité, même si ce n'est pas toujours chouette à entendre ou à voir, parce que ça peut forcément toucher les gens.
Moi	D'accord, et une dernière question, est-ce que tu penses qu'il y a une limite à ne pas franchir ? Est-ce qu'on pourrait aller trop loin en disant ces choses négatives ?
Jennifer	Je pense que oui, il ne faut pas non plus abuser en montrant des images hyper choquantes. Il faut toujours rester dans une limite, mais je pense qu'on est obligé de dire les choses telles qu'elles sont et puis dire du positif. Mais il faut vraiment dire la réalité. Parfois, beaucoup d'associations amplifient pour avoir plus de donateurs, et je comprends totalement, sinon ils ne savent pas survivre, mais d'un côté, il faut dire la stricte vérité, et pas plus. Il ne faut pas mentir quoi.
Moi	Mais si la vérité est vraiment trop trop moche à voir ?
Jennifer	Alors, là, on ne le dirait peut-être pas, si c'est vraiment horrible. Mais ça, je pense que je garderais ça plutôt dans l'équipe interne. Mais, vraiment dans les cas extrêmes. Si c'est vraiment grave.
Moi	OK. Je peux te donner un exemple. J'ai reçu un mail de PETA où on voyait des ânes maltraités où on voyait un GIF sur lequel un âne de faisait frapper et on voyait se crâne s'ouvrir. Là, tu penses que c'est une bonne idée de le montrer ?
Jennifer	Ça, c'est peut-être un peu abusé. Je ne montrerais pas ce côté cruel, car il y a quand même des personnes qui sont sensibles aux images. Donc, ça, je ne ferais pas. On peut expliquer les choses, mais de là à montrer des choses comme ça, non.
Moi	Si tu avais vu ça, tu aurais été choquée ?
Jennifer	Oui. Je n'aime pas voir des images comme ça et toute personne qui a un peu d'empathie pour les animaux, ça leur ferait quelque chose. Moi, ça me casserait le moral de la journée.

Moi	OK. Je comprends. C'était ma dernière question donc si tu veux ajouter quelque chose, tu peux.
Jennifer	Non, j'ai tout dit.
Moi	OK. Merci beaucoup en tous cas.
Jennifer	Avec plaisir
Moi	Je croise les doigts pour ton concours.
Jennifer	Merci et toi pour ton mémoire.
Moi	Merci ! Bonne journée !
Jennifer	Merci à toi aussi !
Moi	Merci.

Transcription entretien n°11 :

Aurélie	Allô ?
Moi	Bonjour !
Aurélie	En fait j'étais sur mon PC, mais je suis passée sur Apple il n'y a pas tellement longtemps et je ne comprends pas encore tout. Donc, tu es arrivée sur mon GSM.
Moi	Pas de soucis. Je devrai envoyer quelques documents pour que vous puissiez les lire, est-ce que ça ira sur le téléphone aussi ?
Aurélie	Ah oui, mais j'ai un pc à côté, qui n'est pas Apple donc pas de soucis.
Moi	OK parfait. Donc je recontextualise un peu, je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs par les ONG ou les associations. Pour commencer l'entretien, peut-être que vous pourriez vous présenter un petit peu ?
Aurélie	OK. On peut se tutoyer ?
Moi	Oui bien sûr.
Aurélie	Ça sera plus facile de faire comme ça.
Moi	OK.
Aurélie	Donc je me présente de manière générale. Je m'appelle Aurélie, j'ai 34 ans, je vis à Nivelles, je viens de Courcelles à la base, mais ici je vis à Nivelles avec mon mari depuis 10 ans maintenant. J'ai étudié ingénieur civil à Mons en informatique et gestion et je travaille depuis 10 ans à Proximus, pas lié à ce qui est télécom, mais plutôt à ce qui est data. On est un couple sans enfant. Mon mari à 44 ans. On a un petit lapin.
Moi	Vous avez un Master ou un Bac ?
Aurélie	Un Master. On est tous les deux ingénieurs civils de Mons. J'imagine que dire quel boulot on a un impact pour tes questions.
Moi	Oui en fait je vais analyser le type de profil. Une autre question, tu n'es pas obligée de répondre, mais c'est pour savoir dans quel milieu tu as grandi, est-ce que tes parents étaient aisés, ou alors tu as du te débrouiller seule ?
Aurélie	Mes parents faisaient attention et ils le font toujours d'ailleurs, mais on n'a jamais manqué de rien. On avait une grande maison avec un grand jardin. Je dirais plutôt que c'est un milieu aisé et clairement, on a commencé notre vie en ayant des

	économies. Quand j'ai quitté la fac, j'ai pu acheter une maison, avec un prêt certainement, mais j'ai pu acheter une maison. Je ne vivais pas dans un château, mais je vivais bien.
Moi	OK parfait. Et maintenant je veux bien qu'on parle un peu de ton type d'engagement.
Aurélie	C'est aussi pour ça que je n'ai pas mentionné le fait que je n'ai pas d'enfants, c'est parce que je pense que c'est lié. Ne pas avoir d'enfants, ça implique deux choses dans mon engagement. De un, ça implique qu'il y a des frais que je n'ai pas. Les enfants coûtent cher et on n'a pas ces frais-là, ce qui nous permet d'avoir des finances disponibles pour donner à gauche, à droite. De deux, c'est aussi important, parce que je pense que je cherche à aider un peu plus. Quand on a des enfants, on est là pour eux avant d'aider à côté. Moi, j'aime bien l'engagement de manière générale. C'est quelque chose que je recherche énormément et que j'essaie de développer de mon côté. J'avais une idée d'une initiative basée sur le bénévolat, basée sur l'entraide et j'étais allée voir le bourgmestre de Nivelles. Après, je trouve que c'est difficile de le mettre en place, il y a toujours beaucoup de barrières. Moi, j'aime bien les choses efficaces et simples. Donc tu as quelqu'un qui a besoin et quelqu'un qui a envie de donner, tu les mets ensemble et c'est assez facile. C'est le principe d'aller à la mer, et si j'ai une place dans ma voiture, et que quelqu'un veut aller à la mer, eh bien il vient avec moi. C'est plus difficile en fait, parce qu'il y a des assurances et tout. Ça, c'est pour les dons non financiers. Après, je ne fais pas partie d'une association d'entre-aide. Je donne des choses faciles. Mais je trouve que si tout le monde donnait des choses faciles, ce serait déjà pas mal. Par exemple, le côté argent, on donne à Médecins Sans Frontières, à la Croix Rouge, à Oxfam aussi très souvent. Ça a un côté facile de donner 100€ par ci, 100€ par là. Sinon, je donne mon sang et mon plasma. Je suis inscrite comme donneuse d'organe et je viens de m'inscrire comme donneuse de cellules souches aussi. C'est ça que j'appelle « chose facile », c'est que tu n'as qu'à tendre le bras et les gens doivent prendre. J'essaie de motiver les gens autour de moi. Sur Facebook, je partage beaucoup de ma musique, parce que je joue de la musique, mais à côté de ça, je ne partage pas énormément de choses, mais par exemple, quand la Croix Rouge manque de quelque chose, j'essaie de partager, même si je ne motive qu'une seule personne à aller donner son sang. Voilà. Mais, je ne vais pas travailler tous les samedis dans une ASBL ou quoi. Je pense que ça me plairait, mais de manière plic-ploc. Mais ça, c'est mon caractère. Je n'aime pas les gros engagements à long terme. Dire pendant 3 ans, je viens tous les samedis bosser 4 heures, c'est difficile pour moi. Et je me dis que si tout le monde faisait ce qui est entre guillemets facile pour lui, comme chacun est différent, en fait, tous seraient comblés.
Moi	OK. Et donc, concrètement, tu donnes aux associations que tu as mentionnées tous les mois, ou c'est plic-ploc comme tu dis ?
Aurélie	Ça dépend. Médecins Sans Frontières, on a commencé parce qu'on a voulu pour notre mariage que la quête de l'église soit donnée à MSF. On peut l'utiliser pour une autre association, en fait, on n'est pas obligés de la donner à l'église. Et on a

	<p>laissé 1/3 à l'église pour que ça couvre quand même des frais de leurs côtés. Et le reste, on a donné à MSF. Et c'est comme ça qu'on a commencé à donner. Et puis, comme le don était lancé, on a continué à donner tous les mois. On a eu, ici, pendant l'été, quelqu'un qui est venu sonner à la porte pour la Croix Rouge. Mon mari a discuté avec lui et tu voyais que le gars était complètement dépité parce qu'on disait qu'on donnait déjà, là, là et là et donc on a quand même donné parce qu'on voyait bien que pour la personne, c'était vraiment important de retourner avec un don, même de 5€, mais qu'on ait fait quelque chose. Même si ça ne va rien changer, on l'a fait pour que ce soit cool pour lui. Le gars disait même qu'on pouvait l'arrêter dans un mois, mais en fait, on ne le fait pas. Parce que c'est seulement 5€ qui partent chaque mois. C'est vraiment juste pour faire plaisir au gars. Par contre, tous les ans, à la Noël, je fais des cadeaux Oxfam S'emballe. Il y a beaucoup de gens qui ont tout. Par exemple, ma belle-sœur, dès qu'elle a besoin de quelque chose, elle va l'acheter. Donc elle n'a pas besoin de moi pour l'acheter. Mais du coup, on lui a acheté une parcelle de terrain qu'elle ne verra jamais, mais elle a l'impression de participer à quelque chose elle-même. Donc non seulement tu la conscientises, mais en plus, tu fais quelque chose de bien. Tu vois, il y a différentes choses. Et puis, j'ai fait 1 mois en août. Je me suis dit que pendant 1 mois j'allais faire une bonne action par jour. Par exemple, simplement, une fois il pleuvait, et j'ai pris une grand-mère dans ma voiture pour l'amener à la gare. Je ne la connaissais pas. Après, il y avait de bonnes actions plus faciles. Quand il est 23h40 et que tu te dis qu'aujourd'hui tu n'as croisé personne, et que tu n'as rien su faire, c'est assez facile d'aller donner pour le Liban. C'était la période à ce moment-là où il y avait les problèmes au Liban. Donc là, c'étaient des dons ponctuels. Une autre fois, j'ai planté des arbres. Tu vois, plutôt des choses très ponctuelles. Je peux très rapidement te donner le genre de choses. Je les ai notées. J'ai aidé Kick Cancer. Chez Proximus, on a une équipe qui court et donc je leur avais donné 100€. J'avais aidé une amie à se loger donc j'avais été voir avec elle les logements. J'ai donné à MSF. Une fois, j'ai juste été arroser des plantes chez une amie qui était en voyage. Je l'ai fait toutes les semaines, mais je l'ai noté juste ce jour-là. J'ai fait des cafés suspendus aussi. J'ai essayé de lancer mon initiative à Nivelles, comme je t'ai dit. Ah, j'ai aussi donné à Plan International. Je soutiens une petite fille. Et c'est super chouette, parce que tu reçois une photo. Voilà, sinon, c'était vraiment aider une personne que je ne connaissais pas, mais qui avait besoin d'aider par rapport à Proximus. J'ai aussi fait des collectes de bouchons. Essayer de consommer local. Ramasser les déchets pendant une balade. Don de sang. Je ne sais pas si tu veux que je te dise le reste ?</p>
Moi	C'est déjà très bien, en tous cas. Je voudrais te demander aussi pourquoi tu fais tout ça, qu'est-ce qui te pousse à le faire ?
Aurélie	Parce que, parfois quand je m'imagine à la fin de ma vie, je me demande ce que je vais retenir. Je me demande à quoi on sert, pourquoi on est là ? Et c'est pour ça aussi que je parlais d'enfants, c'est plus évident pour des gens qui ont des enfants de répondre à ces questions. Moi, c'est très difficile d'y répondre. Et je me dis que

	<p>s'il y a un truc que je veux faire, c'est d'arriver à aider un peu les autres et améliorer un petit peu le quotidien de telle ou telle personne. Alors, je trouve qu'il y a des actions qui suivent la règle de Pareto, c'est le 80/20, c'est qu'un effort de 20% a un impact de 80% et inversement, un effort de 80% a un impact de 20%. C'est comme quand tu fais un document. Si tu mets beaucoup d'informations dedans, après tu passes du temps pour les petits détails de la fin. Ici, c'est ça que j'essaie de faire. Il y a beaucoup de choses qui sont des <i>quick wins</i>, que ce qu'on fait peu énormément aider. J'imagine qu'avec tout ce qu'on donne tous les mois à MSF depuis maintenant 10 ans qu'on est mariés, qu'ils ont fait des choses grâce à ça. En fait, je l'espère, mais je ne regarde même pas ce qu'ils en font. Si tu dois commencer à tout regarder comme ça, c'est un peu difficile. Je suis vraiment pour la solidarité. Je trouve qu'on en manque énormément sur Terre. Et donc, voilà. Mais j'ai remarqué que quand on voulait lancer soi-même une initiative, ça devenait très vite très difficile. Du coup, on ne le faisait plus pour la solidarité. Enfin, c'est difficile.</p>
Moi	Oui, ça prend une tout autre dimension qui n'implique pas seulement son investissement.
Aurélie	Oui, c'est exactement ça que je voulais dire. Ça n'implique pas que ça. Ça devient fort difficile.
Moi	OK je comprends. Et alors aussi, quels sentiments tu ressens une fois que tu as aidé, que tu as apporté quelque chose à quelqu'un ?
Aurélie	<p>C'est super cool. C'est super chouette. Je crois que c'est vraiment un truc qui me rend heureuse. J'ai une anecdote comme ça, c'est un peu con. J'arrivais à la tour de Proximus à Bruxelles Nord. Et là, il y a toujours pas mal de mendiants. Il y avait un monsieur qui était là tous les matins et je venais d'avoir une mauvaise nouvelle. Je sors du train et je devais être presque en larmes. Je n'étais vraiment pas bien. Et je rentre chez Proximus et là, c'est tellement grand qu'on a un petit endroit où on peut acheter de la nourriture, un Food Maker. Et je voulais me chercher un petit pain au chocolat parce que je n'étais pas bien. Et en fait j'en ai pris deux, un café, du lait et j'ai été le porter au bonhomme. En fait, ça a changé ma journée, tu vois. J'étais vraiment passé d'un sentiment où je n'étais pas bien, à un état où finalement tu te dis « je l'ai aidé » et je me suis rendu compte que j'aimais bien aider les gens. Ça a été positif et ça m'a remis de bonne humeur. Et je me suis dit que ma journée n'avait pas servi à rien. C'est ça que j'ai essayé de faire en août. J'ai beaucoup de mal avec le Covid, moi. Et donc ce mois était vraiment chouette. C'est tous les jours que tu fais un truc chouette. C'est comme un gars qui a besoin d'aller courir. Une fois qu'il a été courir, il est content. La petite dame, j'étais presque contente qu'il pleuve et que je la voie. C'était bizarre de m'arrêter et de dire « Vous venez ? », mais je trouvais ça tellement chouette. Et puis elle aussi était contente. Je me dis que si tout le monde fait ça, ça va devenir une habitude de s'entraider et ce serait cool.</p>
Moi	Oui. C'est clair. Et qu'est-ce que tu penses des associations de manière générale ? Est-ce qu'il y en a certaines dont tu te méfierais un petit peu ?

Aurélie	Oui, mais c'est tellement compliqué, que je me dis qu'au final, si ça n'a pas trop d'impact sur moi, ça va. Je donne environ 30 euros par mois à Plan International, je crois, et si c'est vrai, ce qu'ils disent, que ça va à cette petite fille, c'est génial, je serais même prête à donner 10 fois ça. Attention, ça ne veut pas dire que je roule sur l'or non plus. Mais c'est juste que je me dis que c'est pour une bonne action. C'est cool. Je suis prête à le faire et mon mari aussi. Par contre, pour 30€, l'effort que ça me demanderait d'aller vérifier ce qu'ils font avec, je ne le fais pas. Alors, je préfère juste ne pas les donner. Donc à partir du moment où je décide de donner, je ferme un peu les yeux et je croise juste les doigts. À partir du moment où tu fais un don, c'est un peu bizarre de se dire que la personne de l'autre côté est de mauvaise foi. Mais il y a plein d'associations où tu peux te demander ce qu'ils font avec l'argent, mais je ne me pose pas la question. J'ai aidé une amie. Team4Job, c'est du coaching qui crée des binômes avec une personne qui travaille et une personne qui cherche un emploi et tu peux coacher la personne pour se remettre dans le monde du travail. Et donc je suis coach chez Team for Job depuis maintenant 7 ans, je crois. Et là, j'avais une dame qui m'avait beaucoup touchée. Elle voulait lancer sa boîte et elle était africaine et très âgée. Je lui ai vraiment donné du financement pour se lancer. Ça n'a jamais été très clair si je lui donnais pour qu'elle me le rende ou si je lui donnais juste comme ça. C'était quand même 2000€ donc c'est une grosse somme pour quelqu'un que je ne connaissais pas. Mais j'ai laissé trainer le flou, parce que je ne voulais pas qu'elle le ressente comme ça. Finalement, elle n'a pas pu le lancer parce qu'elle avait des problèmes de logement, et mes sous sont partis là-dedans. Mais ce n'est pas grave, je ne lui en veux pas. Donc quand tu demandais s'il y a des trucs douteux, clairement là, je n'avais aucune garantie, mais ce n'est pas très grave. À partir du moment où je décide de le faire, je ne vais pas après aller regarder ce que ça a donné, je trouve ça trop compliqué et trop prise de tête.
Moi	OK, je comprends. Du coup, je vais t'envoyer deux paires de mails. La première porte sur Greenpeace, et si ça ne te dérange pas, tu peux les lire et après on en discute. Est-ce que je te les envoie sur Messenger ?
Aurélie	Non, je préfère sur mon adresse mail, je te l'envoie sur Messenger ?
Moi	OK pas de soucis.
Aurélie	Voilà. Je les lis maintenant ?
Moi	Oui, en fait j'envoie les 4 mails directement. Mais là, maintenant, tu peux lire seulement les Greenpeace. Comme ça on fait une chose à la fois. La différence qu'il y a dans les deux, ce sont les choses en vert.
Aurélie	OK. Je lis d'abord le 1. Je te donne le feedback sur ce que lis ?
Moi	Tu peux lire les deux directement et après on en discute.
Aurélie	OK, ça va, je fais ça.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Aurélie	Oui. Voilà.
Moi	OK. Top. Alors, de manière générale, qu'est-ce que tu penses de ces deux mails ?

Aurélie	De manière générale, ce n'est peut-être pas le genre de mails auxquels je réagirais positivement tout de suite, parce que ça demande d'engager un positionnement politique. Comme je dis, peut-être que je préfère les choses simples comme prendre une dame en voiture ou donner 30€ pour aider une fille et voilà. Ici, je devrais me poser la question de savoir si je soutiens cette cause. Et c'est facile de se dire que je soutiens Greenpeace, surtout quand tu vois l'ours qui tient sa pancarte, mais j'y réfléchirais peut-être un peu plus. Ce n'est pas un non directement. C'est marrant, j'avais peut-être un peu plus envie de donner au deuxième mail, mais pas pour les trucs en vert, mais parce que je continuais à lire la même chose. À force de dire « aidez-nous », j'ai envie de les aider. Mais comme j'ai une formation scientifique, je crois que j'ai envie d'aller vérifier d'abord l'information scientifiquement. Ce n'est pas nouveau, cette cause, mais j'ai quand même envie de vérifier.
Moi	Donc, ici, ce qui manque, c'est une action concrète de ce qu'ils feraient avec l'argent ?
Aurélie	L'action concrète de ce qui m'est demandé, c'est un don, c'est simple. Mais ils demandent ça très tôt. Quand j'ai lu « Oui, vous pouvez compter sur mon soutien », je me suis dit « non, vous ne pouvez pas compter sur mon soutien », parce que je n'avais pas encore compris de quoi il s'agissait donc non. Et puis quand j'ai vu « oui, je fais un don », j'ai compris qu'ils voulaient de l'argent, alors oui, pourquoi pas, mais c'est plutôt politique, car ils demandent de l'argent pour aller lutter contre les grosses boîtes. Et je trouve que le raccourci est très vite pris. Alors, ils ne visent peut-être pas directement ma boîte, dans ce sens-là, mais les boîtes font déjà des efforts et je sens des connotations négatives dans le mail. J'ai un peu l'impression que c'est contre moi qu'ils en ont. Imagine que je suis le CEO de Proximus, je me sentirais un peu comme ça, peut-être.
Moi	Ma première question, c'était justement de savoir à quel mail tu préférerais donner et tu m'as dit le deuxième avec l'image de l'ours, mais qu'est-ce que tu penses justement de cette image ? C'est une plus-value ou elle n'apporte rien ?
Aurélie	C'est une mini plus-value. Effectivement, ça dépend à quel public tu t'adresses, mais quand tu parles de permafrost, et quand il est mis l'image de l'ours, c'est beaucoup plus parlant, tu vois tout de suite le lien qu'ils font. Ça aurait encore été mieux avec un ours qui est plus joli et qui ressemble un peu plus à un ours, ce qui aurait été un peu plus attendrissant. Le message on l'a compris, mais ça manque de tendresse. Juste un ours, sans pancarte et avec un bébé ours, c'est encore mieux. Moi, ça m'attendrirait probablement un peu plus qu'un truc qui ne ressemble pas à un ours.
Moi	Et est-ce que c'est le fait que ce soit Greenpeace qui te fait dire ça ?
Aurélie	La cause de l'environnement me tient à cœur, par contre, l'engagement politique ne m'attire pas. Je trie autant que je peux à la maison, j'essaie de consommer de plus en plus local. J'ai 34 ans et j'ai une voiture depuis août de l'année dernière et encore, c'est à cause du Covid parce que j'en avais besoin. Je fais attention, mais de là à aller manifester ou donner de l'argent pour une cause précise, pour moi, c'est un autre pas et que je fais en me renseignant un peu plus dessus.

Moi	OK. Et quels sentiments tu ressens quand tu lis ces deux mails ?
Aurélie	Je crois que si ça avait été des vrais mails, je les aurais supprimés en me disant « on ne peut pas aider tout le monde ». À partir du moment où je fais quelque chose pour aider, il ne faut pas que ça devienne trop contraignant de mon côté. Là, je ne vais pas passer une semaine à réfléchir au sujet. Je donne déjà ailleurs, ce n'est pas comme si je ne faisais rien.
Moi	Si ça ne te dérange pas, tu peux lire la deuxième paire de mails sur PETA. Pareil, ce qui change, c'est en vert, dans le deuxième. Là, il y a aussi des choses qui ont été supprimées.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Aurélie	Voilà.
Moi	OK. Même question : quelle est ton impression ?
Aurélie	Le premier mail était long et il y avait trop de détails. Je n'ai pas envie de savoir tout ça, de savoir tout ce qu'on leur fait. Je crois qu'un vrai mail comme ça, je n'aurais pas été au bout. Je n'ai pas envie de savoir. Clairement, le deuxième est plus chouette parce qu'il est plus doux. Je crois aussi que c'est parce que je déteste qu'on me dise « fais ça ». Si on me dit ça, je ne vais pas avoir envie de le faire. C'est tellement plus chouette quand ça vient de soi-même et là, on a plus l'impression que ça vient plus de nous-mêmes que d'eux. On va avoir l'impression qu'on va être reconnu, qu'ils vont être contents de notre don alors que c'est presque normal qu'on fasse un don. Donc je préfère clairement le deuxième, qui est moins long aussi. Si je veux donner 30€, je donne 30€, ça ne sert à rien de lire un roman. Personnellement, je ne connais pas PETA.
Moi	Et au-delà du fait que le deuxième mail soit plus doux, il y a d'autres raisons pour lesquelles tu préfères le deuxième ?
Aurélie	Il y a une image en moins, et clairement je n'ai pas besoin de cette image de chien. J'ai compris avec le regard triste du chien au début, j'ai compris qu'il n'était pas bien et puis on me l'explique clairement après, donc je n'ai pas envie de revoir après l'autre chien. Je crois que c'est mon côté sensible qui fait que j'ai envie de les aider, mais pas de devoir supporter moi-même leur souffrance. C'est peut-être égoïste dit comme ça. Sinon, je sentais le mail moins agressif avec le « pourriez-vous », moins moralisateur aussi. Moins culpabilisant quoi.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses par exemple dans le premier mail du deuxième paragraphe « Recroquevillés dans des cages métalliques... » ?
Aurélie	C'est à ce moment-là où je me suis dit qu'il y avait trop de détails. Du coup, tu comprends vraiment que ça va loin, mais c'est peut-être que je n'ai pas une personnalité qui fait que je me sens moins touchée en me montrant à quel point ils sont mal, j'ai plutôt une personnalité qu'on va toucher en me disant « on est sérieux et on a besoin ». Je trouvais ça même à la limite commercial. On tombe du côté commercial. Ce n'est pas enjolivé, c'est l'inverse, mais tu vois, quand je disais que je donnais au monsieur qui est à côté de Proximus, je préfère ça, un monsieur qui attend gentiment, plutôt que quelqu'un qui te suit sur 5 mètres et qui te dit « s'il vous plaît, s'il vous plaît, s'il vous plaît ». Et ici, je le ressens comme ça, ce premier

	mail. Je préfère quelqu'un qui joue de la musique aussi. Ça ne me dérange pas de donner 5€ pour quelqu'un qui joue de la musique plutôt qu'une dame qui te demande quand tu attends au feu rouge. Ça, ça me dérange, parce qu'il y a un côté culpabilisant.
Moi	Et quels sentiments tu ressens en lisant ça ?
Aurélie	Je me dis qu'il y a plein d'associations qui ont besoin et qu'on ne connaît pas et qu'on aurait bien envie d'aider. Alors, pourquoi donner autant ? Dans le sens où je donne déjà beaucoup à Médecins Sans Frontières plus cela, plus cela, plus cela, répartis sur 10 ans, au final ça fait quand même une belle somme et je me dis « pourquoi donner juste à eux et quid des 99,99% d'autres associations qui sont à côté, dont on ne connaît même pas le nom ? C'est plutôt une réflexion de me dire « est-ce que je devrais donner ailleurs ? », c'est tout. Mais c'est une approche un peu stratégique. Je me suis déjà demandé quelle était la cause que je voulais défendre. Quand je donne à Médecins Sans Frontières, est-ce que c'est plutôt pour la médecine ou pour l'éducation ? Moi, je me dis que c'est plus important l'éducation, parce que l'éducation mène quelque part à de la médecine. Ici, je me demande si c'est ça que j'ai envie de défendre. Est-ce que c'est eux qui en ont le plus besoin ? C'est difficile de faire un choix. Et aussi pour celles que je ne connais pas. C'est comme on disait tout à l'heure, est-ce qu'il y a vraiment quelqu'un derrière ? Est-ce que c'est vraiment sérieux ? Qu'est-ce qu'ils vont faire de mon argent ?
Moi	Et donc, pour toi, quand ça culpabilise trop, tu n'aimes pas ce genre de mail ?
Aurélie	Oui, je préfère que ce soit plus positif. Au final, ça doit être une expérience positive.
Moi	Et donc pour toi, quel serait le meilleur moyen de faire un appel aux dons ?
Aurélie	Je vais reprendre l'exemple des 2000 euros de la dame que j'avais aidée, et qui au final, n'ont pas été utilisés comme je le pensais, mais qu'au final, ça ne me dérange pas. Je ne lui en veux pas du tout. Mais je savais exactement à quoi ça allait servir. Et ici, au lieu de dire par exemple « on a 2000 chiens à aider, donnez-nous 30 euros », je préférerais qu'on me dise « pour aider ce chien-là, on a besoin de 2000 euros, juste pour celui-là ». Et on ne met qu'un chien et on met même sa photo. En fait, c'est exactement ce que fait Plan International. Ils m'ont donné sa photo, elle s'appelle Heidi, et je peux lui écrire. Et je sais bien que l'argent ne va pas dans sa poche, et heureusement, parce que ce n'est pas comme ça que ça doit aller, mais au final, c'est un peu plus direct comme action, je vois ce qu'on en fait. Et au final, on n'est pas sûrs de ce qu'ils font avec. C'est juste une autre approche, mais je pense que je préfère quand je sais quelle action est derrière.
Moi	OK. J'ai posé toutes mes questions. Donc, est-ce que tu veux ajouter quelque chose peut-être ?
Aurélie	Non. Je trouve que c'est chouette de travailler là-dessus, parce que tu vas découvrir pas mal de choses. Et ça montre aussi un engagement.
Moi	Oui. En fait, chaque entretien est tellement différent. Par exemple, quand tu disais que tu préférerais avoir l'image d'un chien et de savoir que ton argent servira pour tel chien, j'ai déjà eu l'inverse où quelqu'un m'a dit « pourquoi donner ? Si

	quelqu'un a déjà donné pour ce chien, alors moi je vais aider qui ? » Donc, il y a des gens qui préfèrent des trucs plus généraux avec plus qu'un cas.
Aurélie	Mais alors, je vais peut-être te parler de deux choses. Pour Plan International, je pense que cette petite Heidi que c'est vraiment ma filleule à moi. Je ne pense pas qu'il y ait quelqu'un d'autre qui l'aide. Leur publicité était assez intéressante d'ailleurs, parce qu'ils disaient qu'il y avait 1000 filles à aider. Et c'était basé sur le fait que les filles étaient beaucoup moins poussées à l'éducation. Quelque part, ils cherchaient 1000 parrains ou marraines. J'ai en tous cas l'impression que j'aide cette fille-là et que si j'arrête mes dons, ce n'est pas le côté culpabilisant, et en le disant comme ça, c'est peut-être ça qui se passe inconsciemment, mais j'ai vraiment l'impression d'aider cette fille. C'est chouette, et on n'est pas deux à aider cette fille. Donc, ce que disait la dame, c'est marrant qu'elle le ressent comme ça. Et quand tu parles d'avoir vraiment une action précise, l'initiative que j'avais voulu lancer, ça s'appelait Just a Little Think et ce que je voulais faire, c'était identifier en allant dans les CPAS ou dans des écoles, des élèves ou des personnes qui ont une liste de besoins et puis identifier une liste de potentiels parrains/marraines et par exemple dire « cet élève-là a besoin de 50€, qui veut donner ? » Par exemple, une fille de 12 ans qui n'a jamais vu la mer parce que ses parents n'ont pas l'argent ou la possibilité de l'envoyer à la mer, et qui a juste besoin d'un lift et donc demander parmi les parrains/marraines si quelqu'un peut une fois l'emmener à la mer. Ce ne sont pas que des dons d'argent. Mais ici, identifier le besoin précis montre qu'on ne peut pas être 4 à l'envoyer à la mer. C'est très précis. Encore une fois, quand je regarde ce qui me touche dans Plan International, c'est ce qui me touche dans le truc que je voulais lancer.
Moi	Oui, je comprends. En tous cas, merci beaucoup pour l'entretien. Merci de m'avoir consacré du temps.
Aurélie	Si ça t'a aidé, ça me fait plaisir. Bonne continuation et bon courage.
Moi	Merci, à toi aussi et bonne journée.
Aurélie	Toi aussi, salut.

Transcription entretien n°12

Joséphine	Coucou.
Moi	Coucou, ça va ?
Joséphine	Ouais et toi ?
Moi	Ça va, merci. Tout d'abord, merci d'avoir accepté de faire l'entretien. Je recontextualise un peu, donc je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs par les associations ou les ONG. Du coup, pour commencer l'entretien, est-ce que tu pourrais te présenter un peu ?
Joséphine	OK. Moi c'est Joséphine, j'ai fait un BAC en sciences politiques et un Master en coopération internationale. Et maintenant, je suis en recherche d'emploi.

Moi	Super. Et tu sais déjà ce que tu aimerais faire ?
Joséphine	Oui. J'aimerais bien travailler dans tout ce qui est le milieu associatif, défenses des droits humains, des droits des femmes, droit à l'environnement et voilà.
Moi	C'est chouette. Et il y a un domaine dans lequel tu préférerais travailler ou pas ?
Joséphine	Franchement, s'il y a un domaine dans le secteur associatif qui arrive à relier toutes ces thématiques, ce serait trop.
Moi	Je comprends. Alors, tu n'es pas obligée de répondre à cette question, mais tu pourrais me dire quel âge tu as ?
Joséphine	24 ans.
Moi	Et si ce n'est pas indiscret, tu n'es pas obligée de me répondre non plus, mais c'est pour savoir dans quel milieu social tu as grandi ? Est-ce que tes parents étaient plutôt aisés ou est-ce que tu as dû te débrouiller ?
Joséphine	Non, j'ai été élevée dans un milieu plutôt aisé, quand même. Avec des parents qui travaillent dans la fonction publique.
Moi	OK. Maintenant, à propos de ton engagement, quel est ton engagement associatif ?
Joséphine	J'ai commencé quand j'avais 17 ans, je suis partie la première fois avec DBA au Bénin. C'était une association qui permet à des jeunes de faire des rencontres interculturelles. D'abord, il y a eu la formation interculturelle avant de partir. Puis, il y a eu le projet de reboisement et d'animation d'enfants. Puis, le retour en Belgique où on a poursuivi la formation. L'année d'après, je suis repartie au Sénégal pour une rencontre interculturelle. Après, je suis repartie l'année d'après en tant que bénévole de l'association Asmae, pour une rencontre entre les différents bénévoles des différentes associations partenaires. Après ça, je suis repartie pour mon stage de fin d'études au Pérou. Et aussi, j'étais dans le cercle d'Amnesty International à l'unif. Voilà. Après, l'engagement c'est un peu tout le temps aussi. C'est parfois une journée par-ci, une journée par-là.
Moi	OK, pas de soucis. Et quand tu dis, une journée par-ci, une journée par-là, c'est dans tes associations ou c'est en dehors ?
Joséphine	Moi, je pense que l'engagement, c'est quotidien. Par exemple, tu décides de trier tes déchets, d'avoir un mode de vie plus responsable, d'acheter des produits dans des endroits plus locaux et des produits durables, c'est déjà une forme d'engagement donc finalement, l'engagement tu l'as dans ta vie quotidienne. C'est juste que parfois, il y a diverses formes d'engagement. En plus, l'engagement est différent en fonction de tes périodes de vie, en fonction des projets que tu mènes.
Moi	Oui. Et en ce qui concerne l'associatif, tu es partie à chaque fois combien de temps ?
Joséphine	Le premier truc au Bénin, c'était un mois, tout le mois de juillet. Puis, je suis partie avec Asmae l'été d'après, c'était aussi un gros mois. Et après, j'ai commencé à être engagée dans l'association, donc c'était un engagement plus quotidien, pendant 2-3 ans. Après, je suis rentrée dans le cercle d'Amnesty. Je me suis beaucoup plus engagée pendant la première et la deuxième année. La

	troisième année, un peu moins. Et voilà. Après, le Pérou, c'était un gros mois, parce qu'à cause du Covid, j'ai dû rentrer.
Moi	OK et sur place, qu'est-ce que tu faisais dans les différents pays où tu es allée ?
Joséphine	Au Bénin, c'était du reboisement et de l'animation dans des orphelinats. C'était surtout le principe d'avoir un échange interculturel. Le projet, en soi, c'était un prétexte à la rencontre. Le deuxième projet, pareil, c'était vraiment un échange interculturel et il y avait plein de sujets dont on devait débattre ensemble. Comme prétexte à la rencontre, il y avait un chantier de construction d'une cuisine communautaire. Ce n'était pas un projet humanitaire où on va sauver l'Afrique. Souvent, il y a cette idée-là. Mais, c'était vraiment une rencontre interculturelle, pas un projet humanitaire, mais un projet de solidarité internationale, on va dire.
Moi	OK. Pourquoi est-ce que tu t'es investie comme ça ? Quels sont les sentiments qui t'ont poussée à faire ça ?
Joséphine	Je pense que j'ai toujours été élevée dans un milieu assez militant. Mes parents ont quand même été engagés dans des trucs associatifs. Je pense que j'ai toujours été élevée comme ça. Mais, le fait aussi que mes cousines ont fait DBA, ça m'a mis en contact avec le projet. Et, voilà. Après, j'ai toujours aimé voyager. Et je pense que le projet en soi était vraiment chouette. Ils étaient venus dans les écoles aussi pour présenter le projet. C'est comme ça qu'à la base, on a connu DBA. Et ça nous a vraiment donné envie d'agir pour un projet citoyen.
Moi	Et une autre question à propos de sentiments. Une fois que tu sais que tu as mis la main à pâte, que tu as aidé là-bas, quels sentiments en découlent ?
Joséphine	Je n'ai pas eu l'impression d'avoir aidé quelqu'un. Les projets qu'ils ont mis en place, ils auraient pu les mener sans moi et moi j'étais là pour 3 semaines. C'était plus le fait de rencontrer.
Moi	Mais quels sentiments tu as eus, même si ce n'est pas aidé en tant que tel ?
Joséphine	Je trouve que le plus intéressant, c'était vraiment le partage d'idées. Quand on fait ce genre de projet, il y a beaucoup d'initiatives qui en découlent. Ça donne trop l'espoir de faire de chouettes projets et de rencontrer des gens que tu n'aurais pas forcément rencontrés dans d'autres contextes. Pour moi, je pense que ça a permis de casser pas mal de préjugés que je pouvais avoir. Je pense que ça permet de connaître mieux les autres et de te connaître toi-même aussi. Le plus important, c'est d'avoir une autre vision du monde.
Moi	Et c'est aussi pour ça que tu as choisi de faire ce Master-là ?
Joséphine	Oui. J'ai envie de développer des projets associatifs et d'avoir des projets humains qui permettent d'essayer de changer le monde, même si c'est un peu utopiste. Je pense qu'à la base, c'est ça, on a un idéal du monde et on ne peut pas tout changer, mais peut-être qu'à notre échelle, on peut chacun changer un peu les choses. Mais je n'ai pas fait le Master vraiment pour ça. À la base, je me suis dit que sciences politiques, ça pouvait m'aider à mieux comprendre les interdépendances entre les pays, la géopolitique et tout, à mieux comprendre le monde. Et le Master, je pensais que j'allais me spécialiser dans une région du monde, mais en fait c'est plutôt général comme Master. Mais voilà.

Moi	OK. Du coup, je me demandais ce que tu pensais en général des associations ou ONG ? Est-ce qu'il y a des associations ou ONG envers lesquelles tu pourrais éprouver un peu de méfiance ?
Joséphine	Déjà, en cours on a pas mal étudié les associations, donc je pense qu'on a appris à déchiffrer leurs messages. Après, c'est assez personnel, moi j'aimerais bien m'engager dans une association qui est plutôt à taille humaine et plutôt petite. Parfois, elles sont tellement grosses que tu en perds parfois le côté humain. Je pense que pour le moment, je préférerais faire de la coopération au développement ou des projets de solidarité à l'international. Mais dans le Master, on a tellement vu les dérives de l'humanitaire que, pour le moment, je n'ai pas trop envie de travailler dans ce secteur-là. Après, comme je dis, je n'ai pas été assez en contact avec ce secteur-là non plus. Peut-être qu'en ce moment, je serais plus méfiante pour ça, et aussi pour tout ce qui est associations de volontourisme, j'ai l'impression qu'il y a pas mal de dérives. Après, je ne veux pas mettre toutes les associations dans un même sac. Je pense que le plus important, c'est d'aller dans une association où tu défends les mêmes valeurs. C'est un peu personnel.
Moi	Si je comprends bien ce que tu dis, c'est que les associations envers lesquels tu pourrais éprouver un peu de méfiance, c'est souvent les plus grosses et les humanitaires, volontourisme ?
Joséphine	C'est un peu les associations qui défendent le tourisme durable et ce sont des mots qui ne vont pas forcément ensemble. Mais oui, un peu de tout ça. Pour le moment, en tous cas, peut-être que ça peut changer.
Moi	Maintenant, si ça ne te dérange pas, je vais t'envoyer deux paires de mails. La première porte sur Greenpeace. Tu peux les lire les deux en entier. Elles sont presque pareilles. Sauf que dans la deuxième, les choses en vert sont différentes. Lis-les à ton aise et tu peux revenir vers moi quand c'est fini.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Joséphine	Voilà.
Moi	Qu'est-ce que tu en penses de manière générale ?
Joséphine	Déjà, au début, ils disent « Bonjour Tiffany », donc ils personnalisent le courrier pour que ce soit un peu personnel et que tu te sentes directement concernée. Ils n'écrivent pas « Bonjour Madame », tu vois. Puis, directement, ils commencent par « mauvaise nouvelle », ils mettent directement le contexte où ils vont avoir besoin de ton aide. Ils contextualisent un peu, comme ça tu sais où c'est, ils expliquent. Puis ils mettent Greenpeace en avant, en disant que Greenpeace va surveiller. Ils disent que Greenpeace fait un suivi et après ils te demandent de l'aide. Et en plus, quand ils te demandent de l'aide, ils surlignent en couleur le « faites un don ». Ils te font un peu croire que tu vas sauver le monde si tu fais un don pour Greenpeace. Ils disent qu'ils sont 100 % dépendants des dons, du coup, qu'ils ne sont pas dépendants de l'État. Aussi, il y a une image pour que ce soit plus visuel. Pour que tu te rendes mieux compte. Dans la deuxième, ils disent « Agissez maintenant », donc ils veulent vraiment que tu donnes de l'argent maintenant et que tu aies l'impression que ton don a un impact direct. Je

	pense qu'ils veulent aussi que les gens se sentent un peu utiles en mode « tu as donné donc tu as fait une bonne action pour le monde ».
Moi	Oui. Dans le premier, au lieu de dire « agissez maintenant », c'est « pouvez-vous nous aider ».
Joséphine	Oui, donc la formulation est différente. Dans le deuxième, ils veulent montrer que tu as un impact direct sur la cause qu'ils veulent défendre. Ils font une sorte de chantage en disant « on peut compter sur vous ». Il y a souvent ça dans les associations, ils disent que même si tu es loin, tu peux quand même aider de chez toi. Et ils essaient d'agir sur le côté émotionnel et personnel et disant « ne restez pas insensibles », comme si le fait que tu ne donnais pas faisait que tu n'es pas sensible. Et ils essaient de mettre des ours polaires pour contextualiser et sensibiliser. Dans le deuxième, ils jouent un peu plus sur l'émotionnel.
Moi	Et qu'est-ce que tu en penses ?
Joséphine	Je n'aime pas trop qu'on joue sur le côté émotionnel. Après, ce sont toutes des stratégies. Aujourd'hui, il y a pas mal d'associations qui fonctionnent sur fond propre. Du coup, même si je n'aime pas trop ça, je pense que ce sont des stratégies qui marchent. Beaucoup font ça en mettant des images hyper tristes pour que tu donnes et une fois que tu as fait le don, ils te disent « merci, vous avez sauvé untel », et ils montrent des photos d'enfants qui sourient. Comme si ton action avait eu un impact hyper fort. Mais, je pense que le milieu associatif a des difficultés économiques et qu'ils doivent développer différentes stratégies pour leurs récoltes de fonds. Ce n'est pas évident. Je ne suis pas fan, mais c'est une manière de récolter de l'argent.
Moi	Et si tu étais donatrice de Greenpeace, à quel mail tu préférerais donner ?
Joséphine	Je pense que si je donnais à une association, je ne me fierais pas aux e-mails qu'ils envoient, j'irais d'abord voir la page Facebook, leur site, la charte des valeurs. En fait, je ne donnerais pas de l'argent juste avec un fascicule qu'ils envoient.
Moi	Mais si on était vraiment dans une situation hypothétique où tu devais donner à un des deux, tu préférerais lequel ?
Joséphine	Moi je préfère le premier, parce que ça joue moins sur l'émotionnel. Mais je pense que la plupart des personnes peuvent se laisser avoir par ce côté émotionnel.
Moi	Et est-ce que le fait que ce soit Greenpeace, ça joue dans ton opinion ?
Joséphine	Je ne pense pas. Mais je pense que la majorité des gens connaissent Greenpeace, et donc tu as peut-être plus confiance que si c'était une organisation que tu connais moins, alors que ce n'est pas rationnel. Il y a plein de petites organisations qui sont chouettes et qui méritent aussi d'être connues. Mais moi, personnellement, justement quand ce sont de gros trucs, j'aurais plutôt tendance à aller voir l'arrière du décor et plus me méfier que si c'était une plus petite association.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses de la longueur des mails ?

Joséphine	Je pense que les photos, ça marque. Ils recontextualisent un peu, alors que certaines associations justement décontextualisent les photos et la situation, pour que la personne s'identifie mieux.
Moi	Et tu trouves que les deux images utilisées sont intéressantes ?
Joséphine	Je trouve que celle de l'ours n'apporte rien. C'est décontextualisé et c'est juste pour attirer le côté émotionnel des gens. Je ne suis pas pour ce genre de méthodes.
Moi	Et la première ?
Joséphine	Elle est un peu plus neutre. Après, pour certains trucs, une image permet de mieux réaliser ce qu'il se passe. Une image, ça peut être intéressant, mais il ne faut pas que ce soit très émotionnel.
Moi	OK. Et quels sentiments tu éprouves en lisant ces mails, de manière générale ?
Joséphine	C'est plus au niveau associatif, mais je me dis que des fois, c'est un peu triste qu'on doive en arriver là pour avoir des fonds. De jouer comme ça sur le côté émotionnel. Après je comprends, parce qu'ils ont besoin d'argent pour mener leurs projets. Mais je trouve que c'est difficile de voir la limite entre l'éthique et la demande de fonds.
Moi	OK. Je vais t'envoyer une deuxième paire de mails, et là, c'est sur PETA. Même chose, le deuxième mail est différent en fonction des choses en vert et il est aussi plus court.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Joséphine	Là, c'est pareil, c'est la photo du chien qui te regarde pour t'adoucir. Ils mettent des mots forts : solitude, emprisonnement, douleur. Après, c'est pareil, ils disent « Bonjour Tiffany », comme ça c'est plus personnel et tu peux plus t'identifier. Après, ils te parlent d'un contexte qui t'est un peu familier, le confinement. Ils jouent sur le côté émotionnel. Puis, ils disent « agonie », ils ne choisissent pas les mots au hasard non plus. Les mots un peu durs, ils les mettent en gras. La partie où ils décrivent comment sont les animaux, c'est vraiment pour que tu te sentes mal. Après, ils redonnent ton prénom. Ils changent de couleur aussi. Ils ont souligné et mis en bleu. Ils disent qu'à ton échelle, tu peux faire quelque chose pour eux, les aider, les sauver. Ils te demandent de l'argent, mais ils ne te disent par concrètement et précisément à quoi va servir l'argent que tu donnes. Ils disent qu'en donnant de l'argent, tu vas sauver les chiens, mais PETA met différents projets en place, et tu ne sais pas exactement pour quel projet tu vas donner, c'est général. Après, il y a encore une image. Là, c'est mis en rouge à l'endroit où tu dois donner de l'argent. Ils disent que PETA agit depuis très longtemps. Du coup, je pense qu'ils essaient de te mettre en confiance en disant qu'ils savent ce qu'ils font et qu'ils gèrent le truc depuis longtemps. Ils ont actualisé les mails, parce qu'ils parlent du Covid. Ils ont recontextualisé. Ils essaient de s'adapter à l'actualité. Je pense que le message est le même, mais juste, ils recontextualisent pour que les gens se sentent proches de la situation. Ils décrivent quand même un peu à quoi va servir ton don à la fin, mais c'est quand même général. Ils jouent un peu sur le côté politique aussi, parce qu'ils parlent des agences gouvernementales. Après, ils recontextualisent de manière

	plus générale en disant que tu peux avoir un impact ici, mais aussi dans tout le monde. À la fin, c'est une pétition. Ils demandent que toi tu fasses de la sensibilisation pour parler de leur association. Et après, ils signent pour montrer le côté officiel. Dans le deuxième, il y a un peu moins de descriptifs. Là, ils mettent « Pourriez-vous », donc ils incitent un peu moins. Ce n'est plus directement un ordre dans la manière de dire les choses. Et là ils disent « Près de 40 ans sont passés et aucun remède n'a été trouvé », du coup, ça veut un peu dire « ah, toi, si tu donnes de l'argent, maintenant tu vas pouvoir enfin faire changer les choses ». Et en bas, c'est la même chose, mais la tournure des phrases est un peu différente. Finalement, le message c'est le même, il faut signer la pétition et donner de l'argent à PETA. Mais eux, ils ne disent pas qu'ils ne travaillent que sur fonds propres.
Moi	Et là, si tu étais donatrice de PETA, tu préférerais donner à quel mail ?
Joséphine	C'est encore pareil, je préfère donner à une association qui tourne les phrases différemment en mode « pourriez-vous » au lieu de « agissez maintenant ». Après, quand tu reçois, tu ne reçois qu'un des deux, donc tu ne peux pas vraiment comparer non plus, mais en tous cas, moi, ça ne marche pas trop ce genre de trucs. Je n'ai pas envie de donner quand on m'envoie ça. Donc c'est plus au deuxième que je préférerais donner.
Moi	Et tu connaissais PETA ou pas ?
Joséphine	PETA, je connais de nom, mais je ne connais pas très bien. Je ne suis pas hyper engagée dans la défense des animaux. Je suis plutôt dans des associations de défense des droits humains.
Moi	OK. Et là, en ce qui concerne ces mails-là, qu'est-ce que tu penses de la longueur ?
Joséphine	D'un côté, je pense que si c'est trop long, les gens finissent pas lire en diagonale. Je pense qu'aller droit au but, ça peut marcher. D'un autre côté, je pense que les gens aiment bien quand c'est un peu recontextualisé et bien expliqué. Donc, je ne sais pas ce qui est mieux et ce qui peut mieux marcher.
Moi	Mais, c'est plus par rapport à toi, toi, qu'est-ce que tu préfères ?
Joséphine	Je dirais que je préfère le deuxième, car j'aurais plus tendance à lire en diagonale, si c'est plus long.
Moi	Donc, tu préfères quand c'est plus court ?
Joséphine	Oui.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses des images ? Dans le premier, il y en avait deux. Et dans le deuxième, il n'y en a qu'une.
Joséphine	Je pense que les deux, c'est toujours pour le côté émotionnel de vouloir toucher les gens en plein cœur pour qu'ils donnent. Moi, ça m'énerve, ce genre de trucs.
Moi	Toi, tu n'aimes pas voir ce genre d'images, ou tu trouves que ça apporte quelque chose ?
Joséphine	Je pense qu'en vrai, personne n'aime voir ce genre d'images, mais c'est pour ça qu'ils mettent ça. Ils ne vont pas mettre les chiens heureux qui courent dehors, sinon ça n'a pas de but, ils ne recevront pas d'argent.

Moi	Et donc, par rapport à toi, pas forcément ce qui marche ou ce qui ne marche pas, mais si toi tu vois ce genre d'images, est-ce que ça te donne plus envie de donner ou pas ?
Joséphine	Non. Ça ne me donne pas envie de donner.
Moi	Donc, tu penses que ça pourrait peut-être mieux marcher s'ils mettaient quand même des chiens qui courent dehors, comme tu dis ?
Joséphine	Mais moi, ça m'énerve ce genre de pubs où ils jouent l'émotionnel, mais je pense que plein de gens donnent parce qu'ils sont touchés. Mais j'aimerais bien qu'ils ne soient pas obligés de faire ça pour pouvoir avoir des dons. Après, je n'ai pas été voir chez PETA non plus, peut-être que ce sont de vraies images. Mais, je me dis qu'il y a d'autres manières que de jouer sur le côté émotionnel des gens. Après, je ne sais pas comment ils pourraient faire autrement, je sais que c'est compliqué de recevoir des dons. D'un côté, je trouve que les mails comme ça, c'est moins intrusif que quand on t'accoste dans la rue pour donner des dons directement. Au moins le mail, si tu n'as pas envie de le lire, tu le supprimes et c'est bon.
Moi	Et quels sentiments tu éprouves quand tu vois ça ?
Joséphine	Logiquement, on devrait être triste en voyant ça et se dire « oh les pauvres », mais moi, ça m'énerve. C'est plus de la colère par rapport à ce genre de pubs. Je n'aime pas cette méthode. D'office que tu te dis « les pauvres animaux », tu as quand même ton côté humain et tu te dis que c'est triste, mais parallèlement à ça, ça m'énerve la manière dont ils font pour recevoir des dons.
Moi	Et donc, je résume un peu ce qu'on a dit. Tu n'aimes pas qu'on utilise les émotions négatives, tu préfères qu'on voie des choses positives ? Par exemple, si on t'avait envoyé quelque chose de positif, tu aurais peut-être mieux réagi ?
Joséphine	Oui, peut-être. Je ne sais pas. Je n'ai pas besoin, en fait, qu'on m'envoie ce genre de pub pour me dire que la situation des animaux est triste.
Moi	Et pour toi, quel serait le meilleur moyen de faire un appel aux dons ?
Joséphine	Je n'ai pas fait la com', donc même si pour moi ça ne marche pas, je ne sais pas comment faire autrement, surtout qu'il y a beaucoup d'associations qui fonctionnent sur fonds propres. En plus, avec le Covid, ça a été compliqué pour récolter des fonds. Je pense que ce genre de com', ça marche, mais c'est compliqué.
Moi	Mais qu'est-ce qui pourrait marcher le mieux sur toi, en fait ?
Joséphine	Sur moi ? Je pense que si c'est moins culpabilisant comme ça, et que c'est un peu plus positif ou qu'ils disent les choses de manière un peu plus neutre, je pense que ça aurait plus d'impact. Ça me donnerait plus envie de donner que quand ils dramatisent à fond. Après, je sais que ce qu'ils disent, c'est vrai, mais quand ils rajoutent des couches émotionnelles, ça m'énerve, et je n'ai plus envie de les aider.
Moi	OK. D'accord. Hormis ça tu penses à d'autres choses pour un mail ?
Joséphine	Décrire plus précisément les projets qu'ils mènent, ça peut être plus intéressant aussi. Parce que, finalement, tu donnes à PETA, mais tu ne sais pas concrètement

	ce qu'ils font avec l'argent que tu leur as donné. Parce que dire que tu vas sauver tous les chiens, ce n'est pas très crédible. C'est un peu dire que tu es un super héros et que tu vas sauver le monde alors que ce n'est pas ça.
Moi	OK. C'était ma dernière question. Est-ce que tu veux rajouter quelque chose ? Sinon, on peut clôturer l'entretien.
Joséphine	Non, c'est tout.
Moi	OK. Pas de soucis. Merci beaucoup pour ton temps en tous cas.
Joséphine	Pas de soucis.
Moi	Au revoir.
Joséphine	Au revoir.

Transcription entretien n°13 :

Moi	Bonjour ! Ça va ?
Limor	Ça va bien, merci. Et toi ?
Moi	Oui, super. Je recontextualise, je suis en dernière année de Master en relations publiques et donc je fais mon mémoire sur la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs. C'est pour ça que je fais des entretiens. Premièrement, tu pourrais te présenter ?
Limor	D'accord. Je m'appelle Limor. Je suis dernière année de criminologie. J'avais fait un bachelier en droit. C'est tout ?
Moi	Et peut-être ton âge, si ça ne te dérange pas ?
Limor	Ça ne me dérange pas trop, j'ai 30 ans. J'ai repris des études plus tard.
Moi	OK d'accord. Et avant, tu avais fait quelque chose d'autre ?
Limor	J'étais à l'hôpital.
Moi	OK. Et si ce n'est pas trop discret, est-ce que je peux te demander dans quel milieu social plus ou moins tu as grandi ? Donc est-ce que tes parents étaient relativement aisés ou est-ce que tu as dû te débrouiller seule ?
Limor	Alors, c'est en dents de scie en ce qui concerne ma famille. Je suis née en Israël et pas en Belgique. On est arrivé en Belgique pour des raisons économiques. Précisément parce qu'en Israël, mes parents étaient constamment endettés et que c'était très compliqué pour eux. Mon papa avait une opportunité de travail ici. Il faut savoir que mon père est le seul à avoir travaillé, donc c'est un salaire pour la famille. On est arrivés en Belgique, car il y avait une opportunité de travail pour lui, qui lui permettait de gagner plus. En arrivant en Belgique, ça a été mieux, jusqu'au moment où c'est devenu compliqué dans son travail aussi. Donc il a dû le quitter, chercher un emploi ici et là, par contre, c'était une période assez difficile. On avait très très peu. Et très honnêtement, on louait la maison, donc on pouvait être mis à la rue du jour au lendemain. Puis, il a retrouvé du travail, reperdu ensuite, donc c'était difficile. Et là, en ce moment, ça va mieux, sans être formidable. Du coup, il y a eu des moments où ça a été mieux que d'autres.

Moi	OK. D'accord. C'est peut-être un peu pour ça que tu t'es dirigée vers le droit et la criminologie ?
Limor	Honnêtement, je ne crois pas. Le droit n'était pas un choix de cœur, déjà. Si je dois recommencer, je fais tout à fait autre chose. Et la criminologie est plus une porte de sortie du droit. Finalement, j'adore ça. Mais ce n'est pas vraiment lié, je pense.
Moi	OK. Pas de soucis. Et niveau engagement, qu'est-ce que tu peux me dire sur toi ?
Limor	J'ai un long historique. Depuis très jeune, j'ai toujours cherché à faire de l'engagement associatif. Quand j'étais à l'école. Souvent, on ne m'acceptait pas parce que j'étais mineure. Pour résumer les grandes phases, j'ai fait les scouts quand j'étais à l'école. J'ai été dans un kot à projet. J'ai été à l'assemblée générale des étudiants aussi. Et j'ai été et je suis toujours active dans la citoyenne d'hébergement pour les réfugiés. Sinon, j'ai fait du bénévolat à gauche à droite, comme je pouvais. Mais souvent, j'ai été refusée. Par exemple, je me suis proposée auprès de l'hôpital Saint-Luc pour accompagner des personnes à la messe. Je n'ai pas pu faire ça. Par contre, j'ai organisé et participé plusieurs années à l'opération Père Noël pour récolter des jouets pour des enfants hospitalisés. Ce sont des choses très ponctuelles, mais ce n'est pas un engagement à long terme. Ce sont les engagements auxquels je pense, là tout de suite. J'espère que ça suffit.
Moi	Oui, c'est génial. Et tu as eu aussi une sorte d'engagement où tu étais rémunérée ?
Limor	Non, c'étaient juste des jobs étudiants. Je les faisais dans l'optique de gagner de l'argent et pas parce que j'en avais vraiment envie.
Moi	OK. Pas de soucis. Et actuellement, pour la plateforme, qu'est-ce que tu fais et à quelle fréquence ?
Limor	Il y a des choses que j'ai faites et des choses que j'ai entamées. Principalement, ce que j'ai fait, ce sont des récoltes dans les magasins pour les réfugiés. Comme on fonctionne par donation et pour l'alimentaire aussi, on se mettait dans les magasins et on encourage et on demande aux personnes si elles sont d'accord d'acheter des choses supplémentaires aux prix les moins chers, évidemment. Certaines personnes craquent leur tirelire, c'est mignon. Et je vais entamer les shifts auprès de la Sister House qui est un centre d'hébergement pour femme. Aussi de la plateforme, mais pour les femmes réfugiées. J'avoue que je n'ai pas encore fait un seul shift, là, je dois m'inscrire pour cette semaine. Je n'ai pas envie de mentir là-dessus, mais c'est imminent. Sinon, pour la plateforme, j'ai beaucoup travaillé dans le centre d'hébergement d'Ulysse, donc pour les hommes. Mais là, je vais plutôt switcher vers la Sister House. Et en ce qui concerne la fréquence, auprès de la Sister House, je vais m'engager au moins une fois par semaine, si possible, faire plus. Mais, par contre, jusqu'à maintenant, c'étaient des choses beaucoup plus ponctuelles. Un peu en fonction du temps que j'avais, comme je devais terminer mes études, c'était un peu plus compliqué. Donc c'était régulier, mais ponctuel.
Moi	OK. Et pourquoi cet engagement ? Qu'est-ce qui t'a poussé à faire ça ?
Limor	Très honnêtement, je n'en ai aucune idée. Comme je disais, j'ai cherché depuis que je suis petite des choses à faire. Pourquoi ? Je pense qu'il y a, en toute sincérité, plusieurs éléments. Quand je suis arrivée en Belgique, je ne parlais pas la langue,

	<p>j'étais relativement isolée. Et donc je pense que je cherchais un cadre où rencontrer des personnes. On pourrait dire que c'est une optique tout à fait égoïste, mais en même temps, c'était une manière de faire des choses pour les autres. Et puis, plus pragmatiquement, c'est à cause de l'injustice qui justifie qu'on ait besoin de ce genre de structures, qui pour moi, sont relativement anormales. Tu parles de donateurs, mais je suis donatrice pour des associations. J'ai peu de moyens, mais en tous cas, je donne comme je peux. Par exemple, Greenpeace a toujours été une association qui demandait beaucoup, par exemple, un virement de 6-8 euros par mois. Mais, pour ceux qui acceptaient moins, j'essayais d'en faire partie autant que possible.</p>
Moi	Et quels sentiments te ressens de savoir que tu contribues à ça ?
Limor	<p>Disons que j'aime ce que je fais, donc c'est chouette de faire des choses intéressantes. Pragmatiquement, j'ai été plus contente de faire ça que d'autres loisirs. C'est quelque chose qui me permettait d'être active de mes deux mains. Effectivement, je suis contente d'avoir contribué à un accueil des migrants qui soit un peu plus dignes que si ça n'avait pas été le cas. Je sais qu'il y a un besoin pour l'accueil de ces personnes et du coup, quelque part, pourquoi pas moi ? Je ne ressens pas non plus en mode « wouhou, j'ai aidé des gens ». Je me sens sans doute moins coupable. À l'inverse, je me sens très coupable quand je vais lire des articles qui parlent de migrants qui sont morts en mer Méditerranée, que la plateforme n'a pas assez de bénévoles, etc. Donc, voilà. C'est vrai que je me sens coupable, et c'est un moteur. Après, je ne me sens plus coupable. En fait, plus je fais, moins je me sens coupable, en tous cas.</p>
Moi	OK. D'accord. Et je vais te poser une question indiscrète, mais tu n'es pas du tout obligée d'y répondre si tu ne veux pas, est-ce que ton engagement auprès de cette plateforme, c'est aussi parce que toi aussi tu as un peu été dans ce cas-là quand tu es arrivée en Belgique et que tu as senti cette détresse d'être toute seule ?
Limor	<p>Non, ça ne me dérange pas du tout de répondre à la question. Donc oui, et non. Moi, j'ai très mal vécu ma propre migration. Mais, elle est incommensurablement meilleure que celle des personnes que l'on accueille, parce que mon père est venu ici dans un cadre légal. Il avait déjà un travail prévu ici. Au niveau de l'accueil, on est des personnes blanches et on vient d'Israël. C'est beaucoup plus facile que pour des personnes non blanches, qui viennent d'Afrique, par exemple. Donc, je pense que ça n'a absolument rien à voir ma situation et la leur. Et peut-être, effectivement, que je trouve qu'il y a une injustice dans la disproportion d'accueil. Ça, c'est clair. Parce qu'en réalité, on ne mérite pas un meilleur accueil que ces personnes-là. Nous, on est venus pour des raisons économiques, parce que mes parents avaient difficile là où ils étaient, mais ils étaient libres. Et ces personnes-là, pour la plupart, ne peuvent pas vivre où ils se trouvent et pourtant, l'accueil est très différent. On ne peut même pas réellement parler d'accueil de la part de la politique étatique. Donc, encore une fois, c'est plutôt une forme de culpabilité au lieu de me dire que j'étais dans la même situation.</p>
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses des organisations et des ONG en général ? Est-ce que tu les aimes toutes de manière globale, où tu pourrais te méfier de certaines ?

Limor	Il y en a certaines dont je me méfie. Toutes n'ont pas le même objectif politique. Ni même mes objectifs politiques. On parlait de l'accueil des migrants. Il y a aussi des ONG sans doute qui font l'inverse. Et à titre beaucoup plus personnel où je peux témoigner moi, j'ai été donatrice auprès de l'ONG Gaia qui lutte pour les droits des animaux. Pendant des années, j'ai été donatrice sans réaliser qu'il y a une grosse part d'islamophobie dans cette association, je pense. Après, ça peut être contesté, mais par exemple, il y a une fixette sur l'abatage rituel, alors que l'abatage de manière général dans la plupart des pays et même ici est affreux tout court. Mais il y a beaucoup de propagande lorsqu'il y a les fêtes musulmanes. Et ils disent que c'est un problème. Donc, c'est une expérience personnelle qui montre que toutes les ONG ne sont pas logées à la même enseigne. Encore une fois, ça peut être contesté par d'autres. Ils ne se sont jamais présentés comme islamophobes. Ils ne seraient sans doute pas d'accord avec cette manière de présenter les choses.
Moi	OK. Pas de soucis. Je vais t'envoyer deux paires d'e-mails. La première porte sur Greenpeace. Elles sont presque pareilles, si ce n'est que dans la deuxième, les choses en vert ont été changées. Je te laisse lire les deux. Tu peux revenir vers moi quand tu les as lues.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Limor	Voilà, c'est fait.
Moi	OK. Ma première question c'est : qu'est-ce que tu penses de manière générale de ces deux e-mails ?
Limor	C'est un style que je connais très bien. Ça ressemble très fort à ce que fait Gaia, avec une narration qui parle d'un animal spécifique, qui a un nom et qui subit une violence. C'est vraiment humaniser la situation. Ici, c'est la banquise, ce n'est pas un animal, mais c'est un style très reconnaissable. C'était ma première pensée en ayant lu ça.
Moi	OK et si, actuellement, tu étais donatrice de Greenpeace, tu préférerais donner au premier ou au deuxième ?
Limor	Au premier.
Moi	OK. Et pourquoi ?
Limor	Précisément à cause des choses en vert dans le deuxième. Je n'ai jamais vraiment aimé ce style. Ça a quelque chose d'un peu comique. À la fois alarmant, parce qu'en fait, on sait que ce qu'ils disent, en tous cas on l'espère, que c'est vrai. Je ne doute pas beaucoup de ce qu'ils racontent. Je peux le vérifier, mais en même temps, ils ne citent pas énormément de sources. Ils citent une étude. Mais sinon, ça reste comique, d'une certaine manière parce que c'est l'urgence un peu forcée et ils jouent sur les sentiments en disant « on est sûrs qu'on peut compter sur vous », mais personne n'est dupe quand on lit une chose pareille. Je préfère clairement donner au premier qu'au deuxième.
Moi	OK. Ça va. Et de manière générale, tu es d'accord avec les valeurs de Greenpeace ?
Limor	Oui et non. Effectivement, j'ai cru comprendre que Greenpeace aussi pouvait avoir certains problèmes, notamment en lien avec la délocalisation des peuples autochtones et des choses comme ça. Donc, ce n'est pas l'association que j'aurais

	envie de soutenir de prime abord. Une association écologique, j'en chercherais peut-être une autre. À part des choses comme ça, pour les valeurs globales je suis évidemment d'accord.
Moi	OK, pas de soucis. Et qu'est-ce que tu penses de la longueur de l'e-mail ? Et des images utilisées aussi ?
Limor	Je n'ai pas trouvé ça long, ni forcément court. L'image en elle-même permet de savoir de quoi le sujet parle. Ce n'est pas un vrai ours donc on ne se dit pas « oh, trop mignon », c'est une personne qui se déguise, et je trouve ça normal, car c'est une manifestation de Greenpeace. On voit qu'ils sont actifs dans les manifestations et ici devant Shell et je valorise la manifestation, donc ça ne me choque pas négativement.
Moi	Et la première image, tu en penses quoi ?
Limor	C'est une image de la situation. Je trouve que c'est important de savoir de quoi ils parlent. Je ne sais pas exactement ce que c'est. Ça a une plus-value, clairement.
Moi	Et quels sentiments tu ressens aussi quand tu lis ces mails ?
Limor	On sent l'urgence. De toute façon, la situation écologique est problématique et je présume que celle-ci en est une. Je sais que c'est une urgence véritable et qu'il faut faire quelque chose. Après, est-ce que la donation des gens va pouvoir aider face à des politiques de multinationales, c'est une vraie question.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses des formulations comme « agissez maintenant pour nous aider » en vert et dans la première c'est « pouvez-vous aider », tu préfères laquelle ?
Limor	Je préfère « pouvez-vous nous aider », c'est plus honnête, j'ai l'impression. J'ai toujours préféré chez les associations, celles qui présentaient les choses en disant « on aimerait agir pour qu'il n'y ait pas de nouvelles catastrophes », plutôt que celles qui disent « agissez maintenant, vous », ça a quelque chose de plus forcé.
Moi	OK. D'accord. Je t'envoie une deuxième paire de mails. C'est sur PETA, est-ce que tu connais ?
Limor	Oui oui, bien sûr.
Moi	OK. Tu peux lire les deux. Même chose, dans le deuxième, les choses en vert ont été modifiées et beaucoup de choses ont été supprimées.
Limor	Là, ma première réaction en ouvrant le mail c'est « oh, pauvre petit chien ». Parce que là, c'est une image d'un véritable chien.
Moi	Oui.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Limor	Voilà.
Moi	Même première question, quel est ton sentiment général en lisant ça ?
Limor	Je suis plus sensible à cette campagne-ci. Sans doute parce qu'on parle de souffrance d'un être vivant et que la planète, même si je suis très sensible, ça reste plus abstrait.
Moi	Et si tu étais donatrice de PETA, à quel mail tu préférerais donner ?
Limor	Au deuxième.
Moi	OK. Et pour les mêmes raisons que le premier ou il y en a d'autres ?

Limor	Pour les mêmes raisons. Je comprends qu'on humanise la souffrance animale pour essayer de faire comprendre aux lecteurs ce que vivent ces animaux, mais je pense que c'est un peu trop. Et le deuxième, il est plus court, il est plus direct sur la problématique, et il me convainc plus, parce qu'il explique plus la problématique et les manières d'y répondre plutôt que de s'attarder sur une longue description qui est épuisante aussi pour le lecteur.
Moi	Donc, tu préfères un e-mail plus court ?
Limor	Oui. Clairement. Ici, ils sont trop longs dans le premier.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses des images ?
Limor	Les images sont plus parlantes parce que ce ne sont pas des fausses représentations, mais un véritable chien. Alors, je ne sais pas s'il vient de ces laboratoires comme ils l'expliquent, mais forcément avec ses gros yeux comme ça qui nous regardent, ça attire la pitié. Et la deuxième, encore une fois, il a l'air mal en point. Je trouve que la première image est plus parlante, mais là encore, c'est un véritable chien. On comprend qu'il y a une problématique, sans véritablement savoir s'il y a un vrai lien entre les images et ce qu'ils dénoncent.
Moi	Donc, tu trouves que les images apportent quelque chose de plus à l'e-mail ?
Limor	Oui. Elles donnent plus envie de contribuer.
Moi	OK. Ça va. Et qu'est-ce que tu penses des formulations ? Par exemple, dans le premier mail, le deuxième paragraphe « Recroquevillés dans leurs cages... », qu'est-ce que tu penses de ça ?
Limor	C'est trop. Personnellement, j'y suis moins sensible, même si je comprends l'intérêt. Mais c'est too much.
Moi	Tu préfères qu'on décrive sans trop aller dans les détails ?
Limor	Il y a une question d'honnêteté derrière et la confiance qu'on entretient aussi avec l'organisation. Je suis désolée de ne pas pouvoir te répondre de manière précise, mais ce que je pense est nuancé. Si je compare avec un autre organisme pour lequel je suis donatrice, L'Îlot, eux aussi, dans un de leurs derniers mails, ont décrit des situations vécues par les personnes qu'ils ont hébergées. Très honnêtement, ça m'avait fait pleurer parce que j'ai confiance, je crois que ce qu'ils disent est véridique, qu'il y a des gens qui vivent dans une pauvreté et qui ont perdu tout ce qu'ils avaient du jour au lendemain. Je trouve ça révoltant. Mais, ils ne nous ont pas décrit de cette manière-là comme PETA « Recroquevillés », etc. Mais ils ont décrit des situations qui moi, m'ont touchées profondément. Quand je lis ces lettres-là de Greenpeace et de PETA que je connais moins bien, je dois avouer qu'il y a d'abord une certaine méfiance de ces organisations et que donc, je ne sais pas à quel point je peux faire confiance à ce qu'ils écrivent dans les détails. Ce n'est pas général contre cette manière de faire. Mais moi, en tous cas, en ce qui concerne ces organisations, je suis plus sceptique.
Moi	Donc, tu as l'impression que ce genre de formulations pourraient être entre guillemets une mise en scène de la part de ces organisations ?

Limor	Exactement. Et c'est peut-être un jugement hâtif et gratuit, mais oui. Greenpeace s'est un moment donné rendue coupable d'un certain problème. PETA, je connais moins. C'est sûr que je n'ai pas confiance, quoi.
Moi	OK. Je comprends. Et aussi en ce qui concerne les formulations. Par exemple « Pourriez-vous nous aider » ou « Qu'allez-vous faire pour sauver les animaux », là, tu préfères quoi ?
Limor	« Pourriez-vous nous aider ». J'ai beaucoup apprécié aussi le fait qu'ils proposent d'autres formes concrètes d'aide, à savoir partager la campagne et acheter des produits qui ne sont pas faits dans la cruauté. Il me semble même que c'est une meilleure manière plutôt que de leur donner des dons. En tous cas, une meilleure manière de participer contre ce qu'ils dénoncent. Voilà.
Moi	OK. D'accord. Et est-ce que tu as ressenti ces formulations-là comme une technique de culpabilisation pour faire culpabiliser les donateurs ?
Limor	Oui, clairement. Je ne reste pas insensible en lisant ça. Quelque part, il y a une responsabilité qui est mise sur les personnes, et c'est une responsabilité que je ressentais constamment lorsque je recevais ce genre de mails. En fait, à la fois, ça m'énerve et en même temps, je ne peux pas l'ignorer, elle existe, cette culpabilité. On se sent responsables parce qu'ils disent que c'est avec les donations qu'ils vont pouvoir changer les choses et que c'est aux personnes qui reçoivent ce mail de faire les donations.
Moi	Est-ce que toi, tu préfères quand ils exposent clairement cette culpabilisation, ou tu préfères quand il n'y en a pas et qu'ils font appel à des émotions positives ?
Limor	Moi, je préfère quand ils font appel à des émotions positives. Aussi, parce que dans la culpabilisation, on sent les choses de manière très noire, c'est-à-dire que dans une option comme dans l'autre, on se sent piégés, ça n'ira pas. La situation sans contribuer, ça ne va pas, et si on donne, ce sera peut-être un peu moins pire. Mais si on sait qu'on peut faire changer les choses, c'est déjà mieux. Maintenant, encore une fois, je ne sais pas si on pourra vraiment faire changer les choses avec nos dons.
Moi	Et pour toi, quel est le meilleur moyen de faire un appel aux dons ?
Limor	Exposer la problématique de la manière la plus honnête possible. On n'est pas obligés d'être nuancés, car ce sont des personnes qui croient en ce qu'ils font. Mais l'exposer honnêtement sans humaniser et sans aggraver les choses. Il faut être concis. Expliquer quels sont les moyens pour changer la situation, que ce soit un don, mais aussi les autres manières de faire, en changeant sa consommation, par exemple, en écrivant des lettres, comme Amnesty aime le faire. Voilà.
Moi	OK. Du coup, c'était ma dernière question. Je voulais te demander si tu avais quelque chose à ajouter, si pas, on peut clôturer l'entretien.
Limor	Si, il y a quelque chose que je peux ajouter. Avec ces mails, c'est beaucoup d'émotions négatives qui sont reçues assez constamment. En fait, le monde va horriblement mal, et même si c'est la réalité, on ne se sent pas très bien quand on lit ça. Entre les animaux qui souffrent, la planète, les êtres humains, la famine, on se dit que rien ne va. Et on ne peut pas donner à tout le monde. Donc, beaucoup de sentiments négatifs émanent de ce genre de mails.

Moi	Voilà. Merci beaucoup d'avoir pris le temps pour cet entretien. C'est très gentil.
Limor	J'espère que ça va t'aider. Et j'espère que ton travail sera publié, parce qu'il sera excellent.
Moi	Oh. C'est gentil.
Limor	Je croise les doigts.
Moi	Merci. Passe une bonne journée et bonne continuation.
Limor	Merci, bon courage.
Moi	Merci.
Limor	Si jamais tu as d'autres questions, n'hésite pas.
Moi	OK, c'est gentil merci.
Limor	Avec plaisir, bye bye !

Transcription entretien n°14 :

Mathilde H	Salut !
Moi	Hello. Tout d'abord, merci d'avoir accepté de faire l'entretien.
Mathilde H	Pas de problème.
Moi	Je recontextualise un peu, je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, je travaille sur la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs. Pour commencer l'entretien, est-ce que tu pourrais te présenter un petit peu ?
Mathilde H	Oui. Je m'appelle Mathilde, j'ai 22 ans, je suis en Master en ressources humaines.
Moi	OK. Et tu n'es pas obligée de répondre à cette question, mais c'est pour savoir dans quel milieu social tu as grandi, est-ce que tes parents sont plutôt aisés, ou est-ce que tu as dû te débrouiller quand tu étais plus jeune ?
Mathilde H	Honnêtement, mes parents sont plutôt aisés.
Moi	Et donc, par rapport à ton engagement dans le milieu associatif, qu'est-ce que tu peux me dire ?
Mathilde H	Alors, je suis animatrice à Ocarina, c'est un mouvement de jeunesse qui avant s'appelait Jeunesse et Santé. Je suis animatrice et coordinatrice, et je fais partie du comité régional. Tout ça, c'est du bénévolat. Je suis également trésorière du club des jeunes de mon village. Je suis bénévole pour une salle de concert et pour un festival.
Moi	Et à quelle fréquence tu t'investis dans ces 3 engagements ?
Mathilde H	Ce qui me prend le plus de temps pour l'instant, c'est l'Ocarina, parce que je dois organiser les camps, vu que je suis coordinatrice. Et puis, toutes les réunions parce que je fais aussi partie du groupe de travail. On appelle ça comme ça, c'est un groupe qui rassemble toutes les régionales d'Ocarina en Wallonie et qui parle d'une thématique. Moi, c'est le smartphone. On en parle avec les jeunes, etc. Je dirais que, par semaine, ça doit me prendre 3h, en moyenne. Et aussi je pars 10 jours avec eux. Pour le club des jeunes, vu que

	je suis trésorière et que mon frère est président, on travaille souvent ensemble. Je dirais que ça me prend 1h par semaine. Par contre, pour les concerts et les festivals, c'est vraiment occasionnel. Je dirais qu'avec le Covid c'était 1 samedi soir, de 18h à 4h du matin par mois. Voilà.
Moi	OK donc c'est Ocarina qui te prend le plus de temps. Et ça fait combien de temps que tu y es ?
Mathilde H	Officiellement, à Ocarina, ça fait 7 ans, mais j'ai vraiment un rôle plus important depuis 5 ans.
Moi	OK. Et pourquoi tu as décidé de t'engager dans ces 3 choses ? Quels sont les sentiments qui t'ont poussée à faire tout ça ?
Mathilde H	En fait, je pense que je suis comme ça. Je n'arrive pas à dire non. J'ai besoin d'avoir plein de choses dans ma vie tout le temps. Je ne sais pas si je peux faire des références avec le Covid, mais je le ressens encore plus maintenant, à quel point j'ai besoin d'avoir tout le temps des projets, et d'ailleurs, mes potes me connaissent comme ça. Je n'ai jamais de temps dans mon planning, parce que j'ai toujours 40 000 trucs à faire. Ça me plaît. J'adore être investie partout.
Moi	Et pourquoi c'est du bénévolat que tu fais ? Parce que tu pourrais avoir des jobs étudiants et ça te prendrait tout autant de temps.
Mathilde H	Pour être totalement honnête, je pense que c'est parce que je n'ai pas besoin d'argent. Du coup, je fais ce qui me plaît, sans me demander si ça va me rapporter de l'argent ou pas.
Moi	OK. D'accord. Et une fois que tu as fait tout ça, une fois que tu as aidé, quels sentiments en découlent ?
Mathilde H	J'aime faire ce que je fais, et je suis fière de moi quand les projets aboutissent. Par exemple, à la fin d'un camp où les enfants se sont amusés, j'ai passé tellement derrière à préparer, que je suis contente et fière. Quand on a fini un gros projet au club de jeunes, qu'on a eu assez de personnes. C'est de la fierté.
Moi	OK. Je comprends. Et qu'est-ce que tu penses de manière générale des associations et des ONG ? Est-ce que tu les mets toutes sur le même pied d'égalité ou il y en a certaines dont tu pourrais te méfier un peu ?
Mathilde H	Il y en a beaucoup dont je pourrais dire que je me méfie. Dès que ça touche à l'argent, dès qu'on te demande des dons, je me méfierais.
Moi	Et c'est presque toutes les ONG et associations font ça. Si de prime abord, tu reçois un mail, d'office tu te braques ?
Mathilde H	Oui, d'office.
Moi	OK. Tu préfères donner du temps en fait ?
Mathilde H	Oui, clairement.
Moi	OK. Du coup, je vais t'envoyer deux paires de mails, je sais que tu n'aimes pas ça du coup, mais ce sont des mails envoyés aux donateurs pour recevoir des dons. Le premier, c'est sur Greenpeace. La différence entre les deux, c'est que dans le deuxième, il y a des choses en vert qui ont été modifiées et il y a une image en plus. Tu peux lire les deux en même temps et revenir vers moi.

Mathilde H	OK, pas de soucis.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Mathilde H	OK d'accord.
Moi	Je voulais te demander déjà ton avis général sur les deux mails.
Mathilde H	Je trouve que c'est faire culpabiliser les gens pour qu'ils aient ce qu'ils ont envie d'avoir, sans pour autant que ce soit vraiment fondé. J'ai un doute sur le fait que les faits soient réels. À mon avis, ils sont plutôt exagérés.
Moi	Et cette culpabilisation que tu ressens, est-ce que tu la ressens dans les deux mails ou plus dans un que dans l'autre ?
Mathilde H	Plus dans celui avec le texte en vert.
Moi	OK. Et donc, si tu étais donatrice de Greenpeace, à quel mail tu préférerais donner ?
Mathilde H	Le premier.
Moi	À cause de la culpabilisation ?
Mathilde H	Oui.
Moi	Et est-ce que l'organisation Greenpeace joue dans ce que tu dis ou pas du tout ?
Mathilde H	Absolument pas.
Moi	Et est-ce que la longueur ou les images jouent aussi ou pas ?
Mathilde H	Les images sont un critère pour la lecture du mail, mais pas dans ma décision de faire un don ou pas.
Moi	OK. Et l'image qui est ajoutée dans la deuxième, tu penses que c'est une plus-value ou qu'elle enlève quelque chose ?
Mathilde H	Je dirais une plus-value en fonction du design. Juste pour la forme.
Moi	Mais ça ne rajoute pas quelque chose sur le fond ?
Mathilde H	Non.
Moi	Et quels sentiments tu ressens quand tu lis ces mails, hormis la culpabilité ?
Mathilde H	Un peu de méfiance. Je trouve qu'ils utilisent de beaux mots sans expliquer ce que c'est. Par exemple, le permafrost.
Moi	Donc, tu penses qu'ils devraient un peu plus expliquer ?
Mathilde H	Oui. Ou mettre des liens pour ne pas surcharger.
Moi	OK, pas de soucis. Je vais t'envoyer la deuxième paire de mails. C'est le même principe. C'est sur PETA, tu connais ?
Mathilde H	Non.
Moi	OK. Dans le deuxième, les choses en vert ont changé et beaucoup de choses ont été supprimées.
Mathilde H	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Mathilde H	OK. J'ai regardé.
Moi	OK top. Donc, même chose, quel est ton sentiment général à la lecture de ces deux mails ?
Mathilde H	Ça reste toujours de la culpabilité. Mais moins de doute.

Moi	Donc, tu trouves que ça a l'air plus vrai ?
Mathilde H	Oui. Peut-être parce que je comprends plus tous les mots.
Moi	OK OK. Et si tu étais donatrice de PETA, tu donnerais plus à quel mail ?
Mathilde H	Au deuxième, celui en vert.
Moi	OK. Et pourquoi ?
Mathilde H	Encore une fois, je trouve qu'il y a moins de fioritures. Mais je ne sais pas dire pourquoi.
Moi	OK. Je vais essayer de te guider. Déjà, il y a la longueur.
Mathilde H	Oui, je préfère que ce soit plus court.
Moi	OK et niveau formulation, est-ce qu'il y a des choses que tu préfères ? Par exemple, dans le premier, le deuxième paragraphe dit « Recroquevillés dans leurs cages... », qui ne se retrouve pas dans le deuxième. Ça, tu préfères quand c'est mis ou pas mis ?
Mathilde H	Quand ce n'est pas mis. Il y a aussi dans le premier mail, sans le vert, tout un passage qui est souligné avec « votre don à PETA aujourd'hui permettra de dénoncer... » et dans le deuxième, il est raccourci et je préfère ce passage-là aussi, qui est beaucoup moins agressant.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses des images ? Déjà, la première qui se retrouve dans les deux.
Mathilde H	Elle est interpellante.
Moi	Donc au-delà du design, tu penses qu'elle ajoute une plus-value ?
Mathilde H	Oui. Je trouve qu'avec les animaux, ça ajoute une plus-value. Ça touche plus.
Moi	Et la deuxième, qui n'est que dans le premier mail, qu'est-ce que tu en penses ?
Mathilde H	Je trouve que ça va avec le paragraphe « Recroquevillé... », qui est très culpabilisant. Donc là, j'aurais préféré qu'elle ne soit pas là.
Moi	Est-ce que tu penses qu'elle est plus choquante que la première ?
Mathilde H	Oui.
Moi	Et quels sentiments tu ressens quand tu lis ces mails, hormis de la culpabilisation ?
Mathilde H	J'ai l'impression d'avoir appris quelque chose sur la maladie, la dystrophie musculaire.
Moi	D'accord. Et là, vu que tu ne connaissais pas PETA, qu'est-ce que tu en penses maintenant à froid ?
Mathilde H	Je pense que je lui ferais plus confiance qu'à Greenpeace, mais je ne lui ferais quand même pas de dons.
Moi	Et du coup, toi tu n'aimes pas du tout quand c'est trop agressif ou culpabilisant.
Mathilde H	Non, je n'aime pas du tout.
Moi	Et pourquoi justement tu n'aimes pas ?
Mathilde H	Je trouve que c'est vraiment juste pour faire culpabiliser les gens pour qu'ils finissent par faire un virement, donner de l'argent ou du temps ou de l'énergie, sans pour autant que ce soit vrai. Je trouve que ça amène beaucoup de doutes sur la véracité des faits. Après, ce n'est que mon point de vue.

Moi	Donc tu penses que quand c'est amené de manière plus positive, ça a l'air plus vrai ?
Mathilde H	Oui.
Moi	OK. Et hormis ça, il y a autre chose qui fait que tu n'aimes pas ce genre de formulations ?
Mathilde H	Je pense que c'est personnel aussi, dans le sens où ça m'énerve vite les gens qui se plaignent, qui font tout ça. Du coup je préfère clairement quelque chose de positif où tu as l'impression d'aider vraiment plutôt que « ça, c'est mal et nous on va tout changer », mais non, personne ne peut tout changer. Mais voilà, nous dire toutes les petites choses qu'on peut faire. Je ne sais pas exactement comment formuler ça.
Moi	Par exemple, proposer autre chose que faire des dons d'argent ? Ou alors, donner l'exemple de ce qu'on ferait avec l'argent ?
Mathilde H	Oui. Mais simplement d'exposer les faits et de dire « ça nous aiderait d'avoir un petit don », je préfère ça plutôt que « nous savons que vous pouvez nous aider ». Non, en fait, tu n'en sais rien. Tu ne me connais pas. C'est jouer un peu sur les mots, mais voilà.
Moi	Donc en fait, pour toi, la meilleure façon de faire un appel aux dons c'est quoi ?
Mathilde H	De montrer des choses positives et encourager le donateur au lieu de le faire culpabiliser.
Moi	OK. J'ai tout ce que je voulais comme information. Je te laisse le temps d'ajouter quelque chose, si tu veux, si pas, on peut clôturer.
Mathilde H	Bonne chance.
Moi	Merci beaucoup.
Mathilde H	Bonne journée !
Moi	Merci à toi aussi !

Transcription entretien n°15

Florent	Salut !
Moi	Hello, ça va ?
Florent	Ça va et toi ?
Moi	Ça va super. Merci beaucoup d'avoir accepté de faire l'entretien.
Florent	Avec grand plaisir.
Moi	Donc, je recontextualise un peu. Je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les mails envoyés aux donateurs par les ONG. Pour commencer l'entretien, tu pourrais te présenter un peu de manière générale ?
Florent	Moi, c'est Florent. J'ai 24 ans. Je suis en dernière année de Master en sciences de la population et du développement. Je suis en collocation sur Mont-Saint-Guibert. Tout se passe bien malgré le confinement.

Moi	OK. Et tu as fait quel Bac ?
Florent	J'ai fait un Bac en socio-anthropo
Moi	OK. Si c'est trop indiscret, tu peux ne pas y répondre, mais c'est pour savoir dans quel milieu social tu as grandi. Est-ce que tes parents étaient plutôt aisés ou est-ce que tu as dû te débrouiller ?
Florent	On vient plus ou moins de la classe moyenne basse, je dirais. Mais ils ont toujours voulu me donner la notion de l'argent donc par exemple, j'ai dû payer mon kot et donc je devais travailler. Ils payent mes études, mes vêtements. Je n'ai pas eu de grandes privations, mais ils m'ont inculqué la notion de l'argent. S'ils ne veulent pas payer quelque chose, c'est à moi de travailler pour le faire.
Moi	OK. Je comprends. Et tu peux me parler de ton engagement dans le monde associatif ?
Florent	J'ai fait les scouts. J'ai été chef pendant 7 ans et j'ai travaillé comme stagiaire à la maison du développement durable à Louvain-la-Neuve, et je suis aussi en contact avec le réseau Hadès à Bruxelles qui fait beaucoup de sensibilisation sur les questions climatiques.
Moi	Les scouts, c'est fini, j'imagine ?
Florent	Oui depuis deux ans.
Moi	Et le stage, c'était combien de temps ?
Florent	Logiquement, c'était 6 mois, mais je n'ai pu faire qu'1 mois et demi parce qu'après le premier confinement, ils ont fermé leurs portes.
Moi	Et le réseau Hadès ?
Florent	Là, je suis juste sympathisant. Ils m'envoient des messages quand ils font des actions du style désobéissance civile, des trucs comme ça. Mais je ne suis pas dans l'organisation.
Moi	Et du coup, tu fais quoi ?
Florent	Dès qu'ils proposent une action de désobéissance civile, je regarde aussi la légalité qu'il y a derrière et le risque d'arrestation. Et souvent, c'est soit aller changer les pubs qui existent sur les panneaux publicitaires pour mettre des pubs un peu plus écologiquement centrées. C'est beaucoup de l'affichage, ou parfois des blocages de rues ou de trains, mais c'est toujours très simple, quand même.
Moi	Et c'est ponctuel, ou tu le fais de manière régulière ?
Florent	Pour l'instant, il n'y a plus grand-chose qui s'est mis en place. Ils commencent à se poser des questions sur quel type d'action faire. Je dirais que c'est plus ou moins tous les trois mois.
Moi	OK. Et pourquoi tu t'es engagé dans toutes ces directions ?
Florent	Parce que ça fait quand même 4 ans maintenant que le néolibéralisme me dégoûte. Au début, c'est juste un peu d'indignation où tu en parles juste avec des amis, mais de plus en plus, je me suis rendu compte que j'avais besoin de faire des actions plus concrètes. Parce que c'est bien d'avoir moins de déchets à la maison, de réduire sa consommation de viande, mais tu ne sens pas vraiment l'effet que ça a, en fait. Mais quand tu fais une action comme ça, de désobéissance civile, tu sens que c'est un geste citoyen que tu poses et qu'il y a de l'intérêt. C'est le niveau

	supérieur de l'action et pour moi, ça me fait du bien de me défouler sur ma rancœur du système avec des actions concrètes.
Moi	Et tu peux me donner des exemples ?
Florent	C'était avec un affichage. On avait réussi à trouver tous les numéros privés des ministres et on les avait affichés sur des panneaux en mettant déjà des messages types à envoyer. En gros, les ministres ont reçu des centaines et des centaines de milliers d'appels et de SMS. C'était trop bien. Autre exemple, on a bloqué un train qui acheminait du pétrole pour l'usine Total, même si j'avoue que j'étais moins d'accord, parce que le conducteur du train qui est là, ce n'est pas forcément quelqu'un qui partage les valeurs de Total, c'est quelqu'un qui doit subvenir à ses besoins. C'était en pleine nuit, on savait que si on se faisait arrêter, il y avait un risque d'arrestation pénale, ce qui était un peu plus excitant aussi. On a aussi fait un affichage avec la petite Mawda qui est décédée à cause de la police. C'est souvent de l'affichage, parce que c'est le plus simple à faire.
Moi	Greenpeace fait ça aussi, je pense.
Florent	Oui, mais Greenpeace, je partage un peu moins les valeurs. Dès que ça devient un peu trop grand et aussi quand tu vois les partenariats qu'ils ont derrière, il y a des trucs un peu opaques. Ils ont parfois des partenariats avec Danone, des produits laitiers, et tu te dis que ce n'est quand même pas fou.
Moi	Et une fois que tu as fait ces actions de désobéissance civile ou tu sais que tu as mis la main à la pâte pour quelque chose, quels sentiments en découlent ?
Florent	Dans l'ordre des sentiments, il y a quand même la notion de peur qui arrive, parce que tu es en plein dans l'action, tu sais qu'il y a un risque. Mais c'est un mélange très somptueux entre la peur et l'excitation. Ça permet aussi de libérer un peu d'adrénaline, de confiance de soi. Après, c'est vraiment de la satisfaction et du soulagement. C'est le moment où les valeurs rencontrent les sentiments. Tu as réussi à poser un acte qui est en adéquation avec tes valeurs. Tu te sens mieux, tu es fier, tu es content de toi-même, tu es content du groupe auquel tu appartiens aussi. Ce ne sont que des sentiments positifs qui découlent de ça, tout le temps. Il n'y a pas un moment où je me suis dit que je n'étais pas bien.
Moi	OK. Et quand tu dis que tu ressens un soulagement, c'est que, si tu ne fais pas ces actions-là, tu te sens mal ?
Florent	Oui, un peu. Il y a une thématique sur laquelle je bosse aussi, c'est l'éco anxiété. En gros, je ne sais pas si je l'ai vraiment subit ou pas, mais à mon avis je devais être à la frontière de l'éco anxiété. Faire ces actions-là, ça me permet de sortir un peu du spectre de l'éco anxiété. Agir, ça fait du bien, ça te sort de ta petite routine et de tes pensées. L'éco anxiété, c'est dans la tête et dès que tu mets tes autres membres en mouvement, ça te fait en sortir un peu et c'est quand même cool.
Moi	Et je sais qu'on en a déjà un peu parlé, mais qu'est-ce que tu penses de manière générale des associations et ONG ? Est-ce qu'il y en a certaines dont tu pourrais te méfier, ou tu les mets toutes sur le même pied d'égalité ?
Florent	En fait, ça dépend. Il y a beaucoup d'associations qui sont de renommées internationales ou même nationales en lesquelles j'ai confiance, mais avant j'étais

	un peu aveuglé par le fait que c'était une ONG ou une ASBL et je me disais que d'office, c'était bien ce qu'ils faisaient. De plus en plus, je me suis demandé ce qu'il se passait derrière. Par exemple SOS contre la faim, j'ai été voir leur système de donation et qui sont leurs donateurs. Et je me suis dit que c'était quand même fou parce qu'ils reçoivent de l'argent d'une grande banque américaine horrible alors que ce sont eux qui à la base, créent plus ou moins la faim dans le monde. De base, je me disais que d'office, une ASBL, c'était bien, mais des fascistes pourraient créer une ASBL avec des idées fascistes. Mais le préjugé de base, c'est qu'une ASBL ou une ONG, c'est bien, parce que ça se bat pour une cause. Après, tu ne partages pas toutes les causes.
Moi	Mais par exemple, si une petite association vient t'accoster, est-ce que, de base, tu vas lui faire confiance, ou tu vas plutôt te renseigner ?
Florent	Si une association m'accoste dans la rue, jamais je ne leur dirais que je n'ai pas le temps. Je vais les écouter parce que je trouve ça chouette aussi. J'ai fait ce travail-là, une fois dans ma vie, et il n'y a rien de plus horrible que les gens qui sont là « je n'ai pas le temps ». Donc, je prends le temps pour écouter et généralement, ce sont des trucs locaux, du style un magasin bio qui va ouvrir ou une association pour récolter des vêtements donc c'est cool. Mais c'est vrai que dès que ça devient quelque chose de plus grand, je me méfie un peu. On est un peu dans une société du doute, pour l'instant, en tous cas, dans tout ce qui vient des échelons supérieurs. Ce sont les <i>fake news</i> tout le temps. Dès que ça devient international et très grand, il y a toujours un petit aspect opaque derrière. Mais c'est infernal de se dire que toi, en tant que petit être humain, tu dois toi-même prendre du temps pour aller creuser derrière quelque chose qui est censé être bien, ou positif pour la société. Donc parfois, c'est un peu pesant sur l'âme.
Moi	OK, j'enchaîne. Je t'envoie deux documents, si ça ne te dérange pas, tu peux les lire. Ce sont des e-mails qui portent sur Greenpeace. Tu peux lire les deux et revenir ensuite vers moi. Le deuxième est presque pareil, il y a juste les choses en vert qui ont changé et il y a une photo en plus.
Florent	OK, ça va.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Florent	OK, voilà, j'ai lu.
Moi	OK. Première question, qu'est-ce que tu penses de manière générale de ces deux mails ?
Florent	En vrai, je ne sais pas si tu as vu, mais l'humoriste Jérémy Ferrari a fait un spectacle sur les associations. Et je trouve que dans le deuxième en vert, c'est de plus en plus un système de responsabilisation de l'individu. Ils te mettent la pression. C'est comme si, si tu ne le faisais pas, c'était ta faute que le permafrost a fondu. Même cette photo, très mal faite d'ailleurs avec l'ours polaire et Shell derrière, t'oblige en quelque sorte à faire un don. Même dans le premier avec le « oui, vous pouvez compter sur mon soutien » en grand et souligné, le « je fais un don », pareil. C'est compliqué de se positionner par rapport à ces messages-là parce que tu te dis « c'est si loin de moi, qu'est-ce que je peux faire ? » et c'est vrai qu'ils te font

	comprendre que toi, de chez toi, tu peux le faire. Mais dans un sens, c'est cool, parce que plein de gens ne s'intéressent pas forcément à des questions comme ça, et ils ne sont même pas au courant. Et ce genre de mail peut mettre au courant de ces problèmes qui sont ailleurs.
Moi	Et tu parlais du fait qu'on responsabilise le lecteur, est-ce que tu es pour ou contre cette technique ?
Florent	Non, je suis complètement contre. Je trouve que c'est de la manipulation et dès que ça touche à la manipulation humaine, ça me dégoûte. Je sais que SOS contre la faim envoyait des photos d'enfants morts en disant « Si vous n'agissez pas, c'est ça qui va arriver ». Mais c'est limite si on te dit qu'à cause de toi, Rachid, 7 ans, est mort. C'est horrible. Après, je me dis que s'ils le font, c'est que ça doit fonctionner, sinon je ne vois pas pourquoi ils le feraient.
Moi	D'accord. Et par rapport aux mails à proprement parler, si tu étais donateur de Greenpeace et que tu devais faire un don à un des deux mails, tu choisirais lequel ?
Florent	Dans la deuxième, je ressens plus la responsabilisation qui est mise sur le lecteur. Je pense que je donnerais plus à celui-là, du coup, parce que je pense que ça peut fonctionner. Cette petite phrase « même si vous êtes loin, vous pouvez nous aider, pensez à la faune », si je ne dois pas trop réfléchir, je pense que ce serait plus à celui-là que je donnerais de l'argent.
Moi	Et par exemple, avant l'image de l'ours, il y a la phrase « ne restez pas insensibles et agissez ». Dans le premier, c'est « pouvez-vous nous aider », donc toi, tu penses que tu vas plus percuter si on dit « ne restez pas insensibles ? » ou justement, si tu vois ça, tu n'aimes pas et donc tu ne voudras pas donner parce que tu n'aimes pas comment c'est formulé ?
Florent	En fait, de base, je n'aime pas comment c'est formulé, mais je me dis qu'il y a plus de chances quand même que je donne. Je pense que si c'est une cause que je défends vraiment à fond, je donnerais plus à la première, parce que c'est plus gentil, ce n'est pas une obligation. Mais si c'est une thématique que je maîtrise moins, j'aurais peut-être plus tendance à privilégier la deuxième, parce qu'ils forcent un peu à la donation, quand même. Je pense que dans mon esprit, ce sera inconscient.
Moi	Qu'est-ce que tu penses de la longueur du mail ?
Florent	Dans les deux, je trouve que ça va, je trouve que c'est bien, parce que les situations sont complexes à comprendre et c'est bien expliqué, même si à mon avis, pour toucher plus de monde, il faudrait juste faire une page de texte.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses des deux images ?
Florent	Celle avec l'ours, c'est bien de mettre Shell, tout ce qui industrie pétrolière. Ce n'est pas trop une image choc en vrai, donc je la trouve encore chouette, c'est bien pensé.
Moi	Et la première, elle te parle aussi ou pas ?
Florent	Non, beaucoup moins. Il n'y a pas grand-chose. Sans le texte on ne comprend pas l'image.

Moi	Et quand tu lis ces deux mails-là, qu'est-ce que tu ressens hormis la responsabilisation ?
Florent	En fait, je sais que ce genre d'histoire arrive très souvent et je dirais que je me suis dit « ah, encore, c'est encore arrivé ». C'est un peu de la répétition et du dégoût de se dire que ça arrive encore tout le temps.
Moi	Du coup, je t'envoie la deuxième paire de mails, là, c'est sur PETA, est-ce que tu connais ?
Florent	Non, ça ne me dit rien.
Moi	OK. Même chose, les choses en vert sont les modifications par rapport au premier document. Et il a été raccourci.
Florent	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Florent	OK, voilà.
Moi	OK. Donc qu'est-ce que tu penses de manière générale de ces deux mails ?
Florent	Honnêtement, c'est très long. C'est horrible à dire, parce qu'on est vraiment dans une société où on a besoin d'avoir tout tout de suite et très vite. Même les gens, maintenant, ils ne lisent plus que les titres articles sans lire les articles. Je pense que beaucoup de gens pourraient se dire qu'ils ne vont pas tout lire. Le deuxième mail, j'aime bien. Déjà, ils vont directement aux faits avec la première phrase, alors qu'avant, c'est vraiment mis en contexte. Dans le deuxième, on sait directement de quoi on parle. Le « pourriez-vous nous aider » ou à la toute fin « vous pouvez partager » au lieu de « partagez », c'est moins dans l'obligation. C'est fou, parce que dans ce cas-là, je donnerais plus dans le cas où ils ne m'obligent pas, alors que dans le premier, je t'avais dit que j'aurais plus donné dans le deuxième, donc ça n'a pas de sens, en vrai. Donc oui, je donnerais plus au deuxième parce que ça va droit au but, et c'est plus court, même si tout le paragraphe « Après avoir été contacté pendant des années par PETA... », je trouve ça très long aussi. C'est triste à dire que c'est très long, mais je pense que ça a dû décourager les gens à ne pas lire tout ça.
Moi	OK. Et est-ce que tu ressens aussi cette responsabilisation dans le premier ou dans le deuxième ?
Florent	C'est horrible à dire, mais dans aucun des deux. Je pense que comme ce sont des animaux, ça me responsabilise moins. En fait, je me dis moins que là, c'est de ma faute, alors que dans l'autre, je pouvais clairement me dire que c'était de ma faute. Déjà, si je prends la voiture, je vais utiliser de l'essence et du coup, le pétrole, c'est le conflit du premier. C'est vrai qu'ici, je ne prends pas beaucoup de médicaments qui ont été testés sur des animaux. Donc je me sens beaucoup moins responsable.
Moi	OK. Et quand tu disais que tu préférerais donner au deuxième, hormis la longueur et certaines formulations, il y a d'autres raisons ?
Florent	Non, en tous cas, je n'ai pas remarqué d'autres choses.
Moi	OK. Et par exemple, dans le premier mail, le deuxième paragraphe, c'est « Recroquevillés dans leurs cages métalliques... » qui ne se retrouve pas dans le deuxième, qu'est-ce que tu penses de ce paragraphe ?

Florent	Je trouve que c'est quand même bien. Il faut partir de faits. C'est vrai que dans le deuxième, il n'y a pas non plus de faits. On te dit ce qu'il se passe, mais sans plus. Là, je trouve que ça apporte des faits. Après, je me demande si c'est vrai. Je suis sûr que oui, mais c'est vrai qu'ils ont mis en gras « la langue enflée » et « leur mâchoire affaiblie », c'est toujours mieux quand les faits sont bien expliqués. Finalement, c'est un bon paragraphe. J'aime bien quand on dit les choses de manière crue.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu as pensé des images ? Il y a une image en plus dans le premier.
Florent	Attends, je les reprends. En vrai, ce sont les images d'un refuge. La première image, c'est clairement ce que tu verrais dans un refuge, si tu veux le recueillir. La deuxième n'est pas choquante. Le chien est un peu maigre, mais ça va.
Moi	Il a aussi un filet de bave qui lui sort de la bouche.
Florent	Oui, je l'ai vu, mais de tous les chiens que je connais, ça arrive souvent qu'ils aient de la bave qui pendouille, donc ça ne m'a pas trop choqué.
Moi	Et ici aussi, je voulais te demander ce que tu ressentais en lisant ces mails. Ici, tu dis que tu te sens moins concerné par la cause, mais est-ce que tu as d'autres sentiments qui sont venus ?
Florent	L'étonnement, même si on sait tous qu'il y a ça, mais quand tu lis ça, tu te dis que c'est dur, quand même. Où en est l'espèce humaine pour arriver à faire de telles atrocités ? Étonnement, mais aussi dégoût, comme dans le premier.
Moi	OK. Et maintenant, est-ce que tu as ressenti une sorte de culpabilisation, que ce soit dans Greenpeace ou PETA ?
Florent	Oui, dans le premier. Pour moi, la frontière est très fine entre la culpabilisation et la responsabilisation. Dans le premier, je le sentais fort. Mais je pense que ça fonctionne, sinon ils ne le feraient pas. C'est comme pour la pub. S'ils font tous comme ça, en culpabilisant un peu le public cible, c'est que ça fonctionne et c'est normal, quand tu te sens coupable de quelque chose, tu as plus tendance à agir, logiquement parlant.
Moi	OK, d'accord. Donc tu préfères un peu de culpabilisation, mais pas trop ?
Florent	En fait, je préférerais qu'il n'y en ait aucune, mais je sais que c'est fort probable que si c'est une thématique que je ne connais pas, à mon avis, ça fonctionnerait mieux. Mais tout dépend du contexte dans lequel je lis mes mails aussi. Si je me lève et que je vois ça, je ne le lirai probablement pas non plus. Peut-être que si je suis en train de travailler, j'y regarderais un peu plus. Mais si je suis en train de travailler, je serais un peu fatigué, donc si en plus je culpabilise, je pense que je donnerais clairement plus à ce moment-là.
Moi	OK. Et pour toi, quel est le meilleur moyen pour faire un appel aux dons ? Pas ce que tu penses qui marcherait le mieux, mais par rapport à toi, ce qui fonctionnerait le mieux ?
Florent	Moi, j'ai déjà toujours privilégié le face-à-face, le vrai contact. Quand un gars dans la rue m'accoste pour me présenter son ONG, c'est pour moi ce qui fonctionne le mieux. Je trouve qu'un mail, c'est impersonnel. Si c'est quelqu'un qui vient me

	parler, que tu sens que ça le prend aux tripes, pour moi, c'est la meilleure façon de me soutirer de l'argent. Les mails, il faut arrêter, personne ne les lit. Au final, ça va direct dans les spams, on les supprime directement sans les lire.
Moi	OK. C'était ma dernière question. Donc, si tu veux ajouter quelque chose, je te laisse le temps. Si pas, on peut clôturer.
Florent	Oui, en fait, quand j'étais chef scout, on avait notre unité, c'était la 10 ^e BW, et les chefs ont créé une unité complémentaire qui s'appelait les « Lynx ». Moi, j'étais chef des guides, donc des 12-16 ans et à la base, je suis dans un esprit de bonne enfance. Entre deux unités scout, il y a toujours un peu de rivalités, parce que c'est normal. J'avais créé un geste où quand on les voyait, on faisait « anti-lynx » (<i>avec les bras en forme de croix</i>). On pensait qu'ils allaient faire pareil et que ça allait être de bonne guerre. Sauf, qu'au final, le mouvement a pris une proportion immense. Dans les écoles, les gens qui étaient au lynx étaient entourés par des gens de chez nous qui faisaient tous « anti-lynx ». Donc ça a été vu comme du harcèlement et des parents ont porté plainte. J'ai failli aller au tribunal pour attisement à la haine et harcèlement. En gros, pour calmer tout ça, j'ai décidé d'envoyer un mail, très long, à tous les parents des gens qui ont été touchés par ça. Dans le mail, j'expliquais pourquoi c'était arrivé, que j'étais désolé. Donc sans le vouloir, c'est devenu une forme de culpabilisation.
Moi	Ah oui OK, c'est fou. Et il n'y a pas eu de problèmes après ?
Florent	Non, après, j'ai parlé à tous les gens touchés par ça en expliquant que ce n'était pas du tout mon intention, je ne voulais pas que ça en arrive-là. Je voulais juste créer une ambiance bonne enfant où quand on se voit, on se titille un peu, parce que c'est chouette d'avoir une rivalité. J'ai parlé aussi à tous ceux qui ont fait le geste. Je me suis rendu compte qu'il y a des choses que tu ne maîtrises pas. Et ça peut aller très vite. Quand toi, tu pars dans un jeu que tu penses être une rivalité saine, en fait les gens peuvent ressentir tellement différemment les choses. Après, pendant deux semaines, j'étais tout mal parce qu'à cause de moi, il y avait des petites filles de 14 à 16 ans qui ont été harcelées.
Moi	Et tu as bien géré la situation, on dirait.
Florent	Oui, j'ai vraiment envoyé un super long mail, bien écrit. J'ai dit aux parents que s'ils voulaient me rencontrer, c'était avec plaisir.
Moi	Merci en tous cas d'avoir pris le temps.
Florent	Pas de soucis, et si tu as besoin de précision, je suis là.
Moi	Merci beaucoup. Bonne soirée.
Florent	Toi aussi, courage.
Moi	Merci, salut.
Florent	Salut.

Transcription entretien n°16 :

Moi	Bonjour, ça va ?
-----	------------------

Grégoire	Ça va et toi ?
Moi	Super, merci. Merci beaucoup d'avoir accepté de faire l'entretien.
Grégoire	Avec grand plaisir.
Moi	Du coup, je recontextualise un peu. Je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs par certaines ONG ou associations. Pour commencer, peut-être que tu peux te présenter ?
Grégoire	Moi, c'est Grégoire. Je suis étudiant en ingénieur civil en BAC 3. Je suis en kot à projet au Kot Planeterre, axé vers l'écologie et le zéro déchet. Je fais pas mal de sport, je fais aussi des mouvements de jeunesse.
Moi	Je veux bien ton âge aussi.
Grégoire	J'ai 21 ans.
Moi	Et tu n'es pas obligé de répondre à cette question, mais dans quel milieu social plus ou moins tu as grandi ? Est-ce que tes parents étaient aisés ou est-ce que tu as dû te débrouiller ?
Grégoire	Plutôt milieu favorisé.
Moi	OK. Et à propos de ton engagement, tu peux me parler un peu plus de ce que tu fais ?
Grégoire	Mouvement de jeunesse, pour le moment, on fait juste des réunions parce que c'est une année très spéciale. Sinon, de manière générale, j'ai fait 2 ans de chef lutin, les filles de 8 à 12. Cette année, c'était chef guide, donc de 12 à 16. Au kot PlaneTerre, la principale thématique, c'est le zéro déchet. On fait pas mal d'activités comme du DIY, on fait des ateliers en ligne où on incite les gens à aller acheter des ingrédients. On n'est pas mal investis dans le festival Kap transition, qui est un festival d'ouverture à tout Louvain-la-Neuve sur la transition écologique. Je fais aussi partie de Pollen qui est une épicerie participative qui va s'ouvrir à Louvain-la-Neuve. Pour l'instant, c'est ouvert à tout le monde, mais le but, c'est de créer un endroit où tu peux venir faire tes courses uniquement si tu y travailles 3h par mois, où tu as une part en tant que coopérateur et ça permet d'avoir beaucoup moins d'employés et de payer les produits beaucoup moins cher. Le but de Pollen, c'est de casser le cliché de dire que manger des trucs bio, locaux et durables, c'est cher, parce qu'avec ce genre de plateforme, on peut les avoir justement pas cher. Tu peux aussi payer ton kilo de carottes 1,80€, comme tu le payerais dans une grande surface, sauf que ce sont des carottes qui viennent de Villers-la-Ville.
Moi	Et ça, ce n'est pas encore ouvert, alors ?
Grégoire	Ça a déjà ouvert, mais sous forme de ce qu'on appelle le Labo Market, c'est-à-dire que n'importe qui peut venir y faire ses courses, dans le but de faire découvrir le projet. On va lancer la coopérative d'ici mai ou juin. On n'a pas encore de surface de vente, mais le but, c'est d'en faire un vrai magasin.
Moi	OK et pour le KAP, vous avez fait quoi cette année ?
Grégoire	En début d'année, on a fait une course d'orientation pendant laquelle tu dois ramasser un maximum de déchets. On a aussi fait une visite écologique, on fait

	un tour de Louvain-la-Neuve et on va montrer toutes les bonnes adresses. Les endroits où aller faire ses courses, ou même où aller pour être un peu engagé dans la transition écologique. Ça touche moins les étudiants, mais c'est un concept trop cool, auquel on ne pense pas spécialement en tant qu'étudiant.
Moi	OK. Et pourquoi tu t'es engagé dans toutes ces directions ? Qu'est-ce qui t'a poussé à faire ça ?
Grégoire	C'est une bonne question. D'abord par plaisir personnel et par satisfaction, dans le sens où avoir des projets comme ça, ça me permet de faire des choses autres que me étudies. Pour moi, c'est hyper important de diversifier les activités. Si je n'avais pas tout ça, j'aurais l'impression de ne rien faire de ma vie. Après, le Kot PlaneTerre, c'est parce que l'écologie, c'est un sujet qui me touche. Avant, j'étais dans un autre kot à projet qui était lié au handicap. On faisait des activités avec des personnes handicapées et c'était super chouette aussi. C'est juste que j'aime bien m'investir pour les autres, mais pour moi aussi.
Moi	OK. Et du coup quand tu rentres chez toi, tu fais aussi des petites actions pour la planète ?
Grégoire	Oui, mais j'ai la chance d'avoir des parents touchés par la transition écologique. Dans le village à côté de chez moi, il y a un magasin à la ferme et mes parents font toutes leurs courses là. Ils achètent tout en vrac. Ils sont méga axés zéro déchet. Ils mangent de la viande une fois par semaine, grand max, et c'est de la viande qui est locale. Mes parents font leurs courses en vélo. Donc c'est facile pour moi de faire des actions en rentrant à la maison, mais c'est parce que j'ai été baigné là-dedans.
Moi	Donc c'est peut-être aussi une des raisons pour lesquelles tu as voulu continuer même quand tu étais en kot ?
Grégoire	Je ne sais pas, mais ça a toujours été mon état d'esprit. C'est pour ça que je veux rester dans ce genre de philosophie.
Moi	Oui, c'est naturel pour toi, et tu fais perdurer ce qui te semble juste.
Grégoire	Oui, c'est naturel pour moi dans le sens où chez moi, on est 4 enfants et on a tous poussé nos parents à rentrer dans cette vie en transition. Comme je t'ai dit, mes parents sont relativement aisés, et pour eux, ce n'est pas un sacrifice énorme d'aller acheter leurs pâtes en vrac plutôt qu'avoir des pâtes à 33 cents du kilo.
Moi	OK. Du coup, quand tu sais que tu as contribué à un effort pour la transition écologique ou que tu as mis la main à la pâte pour un mouvement de jeunesse, qu'est-ce que tu ressens ?
Grégoire	C'est une bonne question. En fait, quand tu as des objectifs et que tu arrives à les remplir, c'est hyper gratifiant, tu as l'impression d'apporter quelque chose de positif dans le monde. C'est un sentiment de satisfaction assez chouette d'avoir pu aider les gens ou faire plaisir tout en se faisant plaisir à soi.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses de manière générale des associations et des ONG ? Est-ce que tu les mets toutes sur le même pied d'égalité ou il y en a certaines dont tu pourrais te méfier ?

Grégoire	Ça dépend de chaque combat des ONG. Ils ne font pas tous la même chose. Les grosses ONG du genre Greenpeace, 11.11.11, je sais qu'ils accomplissent des choses. Si je fais un don, je sais que ce n'est pas de l'argent qui va vagabonder. Je sais qu'il y aura une action derrière, mais en même temps, pour de grandes structures comme ça, il y a quand même beaucoup d'employés et donc, c'est quelle partie de ton don qui va pour les employés et quelle partie va pour le développement ? Ça, c'est un peu le truc pour lequel je me méfierais. J'aurais plus confiance en une petite ASBL qui a des actions locales.
Moi	OK. Je vais t'envoyer deux paires de mails. La première porte sur Greenpeace et je te demanderais de lire les deux et ensuite de revenir vers moi quand tu as fini. Le deuxième est différent du premier en fonction des choses en vert, et il y a une image en plus.
Grégoire	OK. Je ne lis vraiment pas très vite, donc si ça prend tu temps, c'est normal.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Grégoire	OK, j'ai fini de les lire.
Moi	Première question. Quelle est ton impression générale en lisant ça ?
Grégoire	Ils font bien leur job. Dans le deuxième, encore plus. Ils font culpabiliser pour quelque chose qu'on n'a pas fait. Cette espèce de forcing avec deux fois un lien pour faire un don, ça donne encore plus envie de donner. La première fois quand on voit le lien, on peut se dire « ce n'est pas grave, tant pis », mais quand on retombe dessus une deuxième fois, ça incite plus. Je serais curieux de voir combien de gens ont cliqué sur le deuxième lien et pas sur le premier. Ils utilisent des outils commerciaux. Comme ils disent dans le mail, ils n'acceptent aucune aide financière des entreprises et des politiques, donc, ils sont obligés de ramener de l'argent autrement. En vrai, je trouve ça légitime, mais c'est vrai qu'ils font fort culpabiliser.
Moi	Si toi tu étais donateur de Greenpeace et que tu devais donner à un des deux mails, tu préférerais donner au quel ?
Grégoire	C'est une bonne question. À mon avis, je préférerais donner au premier, mais je serais plus susceptible de donner au deuxième, parce qu'ils interpellent avec des images, ils disent « vous ne pouvez pas passer à côté de ça », et c'est hyper culpabilisant donc j'aurais plus facilement cédé au deuxième mail.
Moi	OK. Mais tu préfères les formulations du premier, c'est ça ?
Grégoire	Je trouve que ça laisse plus le choix. Je trouve ça plus correct. Maintenant, d'une certaine manière, ils s'en foutent d'être corrects, tant qu'il y a des gens qui donnent pour leur cause, ce qui est totalement compréhensible en fait. Le premier est plus correct et moins culpabilisant. Le deuxième, tu as l'impression que, si tu ne fais pas de dons, tu vas te sentir mal.
Moi	OK. Et niveau longueur du mail, qu'est-ce que tu en as pensé ?
Grégoire	Si le mail est trop long, je ne le lirai pas. C'est vrai qu'un mail plus court peut avoir plus d'impact, mais ici, ça ne changeait pas grand-chose par rapport au premier. Si ça avait été 5 lignes avec une image, j'aurais plus lu que si ça avait été plus long. En plus, Greenpeace envoie des mails tout le temps, c'est un peu chiant.

Moi	Et tu penses quoi des images utilisées ? De celle qui est commune aux deux et de celle qui est ajoutée dans le deuxième ?
Grégoire	Celle qui est commune aux deux, je la trouve bien, parce que ça te met face à la réalité, tu peux voir à quoi ça ressemble. Alors que celle avec l'ours polaire, c'est plus jouer sur les émotions des gens en mode « oh le pauvre petit ours polaire avec sa pancarte ». Moi, ce n'est pas le genre de communication qui me touche. C'est un peu un blocage de se dire qu'ils utilisent l'image de l'ours polaire pour en faire un outil de propagande, enfin, de communication active. Je n'aime pas du tout, donc je n'aime pas cette image. D'ailleurs, je ne l'ai quasiment pas regardée. Je trouve ça dommage d'utiliser un pauvre animal comme outil de communication.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu ressens quand tu lis ces deux mails ?
Grégoire	C'est de l'impuissance de se dire qu'on ne peut pas donner pour toutes les causes, parce qu'ils envoient des mails comme ça toutes les semaines. En même temps, est-ce qu'il y a une cause à laquelle j'ai plus envie de donner que les autres ? Pas vraiment, parce qu'elles ont toutes un intérêt assez important. C'est un sentiment d'impuissance de se dire qu'on ne sait rien y faire. Si on peut donner, mais à quel point est-ce que ça va aider ?
Moi	Et par exemple, dans le premier il est mis « pouvez-vous nous aider ? » et dans l'autre en vert, ils disent « ne restez pas insensibles et agissez », là, tu préfères la première formulation, c'est ça ?
Grégoire	Oui, clairement. Je trouve ça moins agressif, en fait.
Moi	OK. Je t'envoie une deuxième paire de mails. Même principe, ce qui change dans la deuxième, c'est en vert et beaucoup de choses ont été supprimées.
Grégoire	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Grégoire	Ouh. Eh ben.
Moi	Qu'est-ce que tu en penses ?
Grégoire	Je trouve que ces mails appellent à une problématique déjà moins connue. Je suis plus touché par la cause écologique que la cause animale. Je trouve ça bien pensé d'utiliser l'exemple du confinement comme argument pour s'identifier aux chiens. Nous, on n'aime pas du tout ce genre de vie et on se dit qu'eux vivent ça toute leur vie. Ça donne plus envie de les aider.
Moi	OK. Et est-ce que tu connaissais PETA ou pas ?
Grégoire	Pas du tout.
Moi	Et là, même question, si tu devais faire un don à PETA, à quel mail tu préférerais donner ?
Grégoire	Je pense que je donnerais au deuxième mail pour les mêmes raisons que pour Greenpeace. On se sent encore plus à la place des chiens dans le deuxième mail.
Moi	Qu'est-ce qui te fait dire ça ?
Grégoire	Ils utilisent plus de formulations en « vous », donc on s'identifie vachement plus.
Moi	OK. Et par exemple dans le premier mail, le deuxième paragraphe dit « Recroquevillés dans des cages... », tu penses que c'est une plus-value ?

Grégoire	Non, je ne trouve pas. C'est trop trash. Comme dans Greenpeace, la photo de l'ours polaire, c'est utiliser des arguments qui vont faire un blocage, en tous cas chez moi. Comme la photo du chien dans sa cage, chez moi, ça me bloque. Je n'ai même pas envie de regarder et de prendre en considération ce genre d'arguments.
Moi	OK donc là, les deux photos, tu ne les aimes pas ?
Grégoire	Non. Clairement. J'ai même l'impression que les deux photos sont des montages, que ce n'est même pas vrai, et qu'ils utilisent la souffrance animale pour te faire culpabiliser.
Moi	OK. Et là, tu pensais quoi de la longueur ?
Grégoire	Le premier était clairement trop long. Le deuxième aussi, mais ça va mieux. Le premier, à la fin, je lisais les paragraphes en diagonale.
Moi	OK. Et quels sentiments tu éprouves quand tu lis ces deux mails ?
Grégoire	C'est plus de la compassion. C'est ce qu'ils recherchent, mais ils te font te mettre à la place des chiens en cage. Le fait qu'ils utilisent la situation actuelle, on peut même encore plus se mettre à leur place. Donc de la compassion. Comme à la fin ils mettent « merci de votre compassion ». Ils le forçaient bien quoi.
Moi	Et de manière générale, quand tu vois de la culpabilisation, tu n'aimes pas ?
Grégoire	Oui. Je préfère une communication moins agressive.
Moi	Et c'est juste pour cette raison-là ou tu as autre chose qui fait que tu n'aimes pas la culpabilisation ?
Grégoire	Je trouve que c'est faire en sorte que les gens se sentent mal, alors que ce n'est pas nécessaire. C'est un peu comme répandre la mauvaise nouvelle. C'est sûrement ce qui marche le mieux, ils ont du faire des études, mais moi, personnellement, je trouve que ce sont trop de mauvaises nouvelles, surtout dans la situation actuelle, on n'a pas besoin de mauvaises nouvelles en plus.
Moi	OK. Et du coup, pour toi, ce serait quoi le meilleur moyen de faire un appel aux dons ?
Grégoire	Comme le premier mail de Greenpeace où ils étaient plus dans l'informatif. Et encore, je trouve qu'ils ne parlaient pas assez de la solution. Je pense que c'est plus intéressant de parler de la solution et de dire « aidez-nous à mettre ça en place », tu vois, plutôt que de dire « aidez-nous à contrer la problématique ».
Moi	OK. Je récapitule ce que tu m'as dit : un e-mail pas trop long, des images qui sont vraies et pas de culpabilisation, ainsi qu'une orientation-solution.
Grégoire	Oui, la dernière, c'est vraiment l'argument le plus important. Avec le kot, on essaie de lancer des <i>funs facts</i> sur l'écologie, par exemple « vous faites ça, et ça a ça comme impact » et on a un peu regardé et, surtout en matière d'écologie, dire aux gens « vous faites ça, c'est grave », ce n'est pas du tout une communication qui marche. Ce qui marche c'est « si vous mettez en place ce genre d'actions simples, en fait, vous pouvez aider ». Donc vraiment, donner la solution.
Moi	OK. J'ai posé toutes mes questions. Tu peux ajouter quelque chose, si tu veux, sinon, on peut clôturer ici.
Grégoire	Non, c'est bon pour moi.
Moi	OK. Top.

Grégoire	C'était très intéressant en tous cas.
Moi	Oui, vraiment. Merci beaucoup d'avoir pris le temps.
Grégoire	Avec grand plaisir.
Moi	Passes une bonne journée.
Grégoire	Merci toi aussi, salut !

Transcription entretien n°17 :

Moi	Hello.
Sacha	Salut !
Moi	Ça va ?
Sacha	Oui, ça va.
Moi	Merci beaucoup en tous cas d'avoir accepté de faire l'entretien.
Sacha	Avec grand plaisir.
Moi	Je recontextualise un peu, je suis en dernière année de Master en relations publiques. Et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les mails envoyés aux donateurs par les ONG ou les associations. Peut-être que tu pourrais te présenter ?
Sacha	OK. Je m'appelle Sacha. J'ai 24 ans et je suis en dernière année de Master en criminologie. J'ai fait un bac en sociologie. J'ai divers jobs étudiants qui sont dans l'aide à la jeunesse, avec les enfants beaucoup. J'ai effectué mon stage en crimino chez Fedasil, aussi dans l'aide à la jeunesse. Je pars bientôt pour faire du volontariat en Espagne.
Moi	OK. On en reparle après. Je vais te poser une question personnelle, mais tu n'es pas obligé d'y répondre si tu ne veux pas, c'est pour savoir dans quel milieu social tu as grandi, est-ce que tes parents sont plutôt aisés, ou tu as dû te débrouiller tout seul ?
Sacha	Je pense que je viens de la classe moyenne. Mes parents n'ont jamais eu facile. Même quand j'étais plus jeune, j'ai toujours dû avoir des jobs étudiants. Après, je n'ai jamais été en difficulté non plus. Ça a toujours été un juste équilibre entre avoir un milieu assez aisé tout en faisant attention et en étant responsable.
Moi	OK. Et du coup, on peut parler un peu plus de ton engagement.
Sacha	J'ai quelques amis dans les scouts, déjà, donc parfois, quand c'était camp, j'allais les aider 2-3 jours.
Moi	Et pour ton choix de bachelier, est-ce que ça a un lien avec le fait que tu aimes bien t'engager ?
Sacha	Oui, tout à fait. J'ai un côté plus sensible au domaine social, dans l'aide aux personnes. Ce sont des thématiques qui me tiennent à cœur, dans mon engagement aussi. Je voulais pouvoir me faire ma propre opinion et m'engager dans des débats que je comprenais. Je trouve ça important de ne pas suivre et de ne pas s'engager sans comprendre. C'est pour ça que j'ai choisi la socio de base et la crimino parce que ça me permet d'aider les gens. C'est aussi une forme d'engagement d'aider les gens dans le besoin.
Moi	OK. Et tu m'avais dit que tu étais engagé dans l'aide à la jeunesse, c'est ça ?

Sacha	Oui. C'est lié à mes études. Mon premier stage en criminologie, je l'ai fait chez Fedasil, dans l'aide psychosociale et dans la vie quotidienne avec des enfants, des mineurs non accompagnés. C'était une chouette expérience. Dans deux semaines, je vais faire du bénévolat de 3 mois aussi dans l'aide à la jeunesse pour les jeunes qui sont en situation de vulnérabilité que ce soit social, économique, dans l'éducation. Je suis fort axé aide à la jeunesse et là, c'est un volontariat où j'apporte une aide sans être inscrit dans un programme. C'est moi qui ai cette volonté d'aller en Espagne pour aider et pour apporter ma petite pierre à l'édifice. C'est doublement bénéfique pour cette organisation sans avoir la prétention de dire que je vais apporter quelque chose, mais c'est une aide, et je pense que je vais en ressortir grandi. C'est du win-win. Je pars avec Save The Children grâce à une institution ici en Belgique. C'est du volontariat, mais avec une bourse qui me permet de me nourrir et de me loger. Le travail en tant que tel, c'est du bénévolat. Je pars à Séville.
Moi	Et plus tard, tu aimerais travailler dans l'aide à la jeunesse ?
Sacha	Oui. Comme je t'ai dit, déjà précédemment j'aime vraiment le côté social. Que ce soit dans la réinsertion, dans la prévention, dans l'aide à la jeunesse ou psychosociale. Ce serait d'office là-dedans. La jeunesse, c'est vraiment ce qui me touche et le côté social aussi, donc voilà.
Moi	Et tu sais d'où ça vient, cette envie d'aider la jeunesse ?
Sacha	C'est une très bonne question. J'ai toujours eu un bon contact avec les jeunes, que ce soit par le biais du sport, ou dans ma famille. Je donne beaucoup de cours extrascolaires, des stages, donc ce sont deux choses qui se combinent bien où je me sens utile et valorisé. Je sens que je suis bon, parce que j'ai la fibre sportive et j'essaie d'être un maximum dans la compréhension des enfants, de pouvoir les aider. J'ai persévéré dans cette voie parce qu'on a eu des cours plus axés sur l'aide à la jeunesse et c'est là que j'aime bien agir. Je trouve que c'est vraiment à la source qu'il faut agir parce que c'est à ce moment que c'est plus modelable et qu'il y a des influences qui peuvent venir de toute part.
Moi	OK. Une fois que tu sais que tu as aidé ou que tu as contribué à quelque chose, quels sentiments tu ressens ?
Sacha	Je dirais que le premier sentiment, c'est ce que j'observe sur le visage de l'enfant quand tu vois que tu as répondu à une question ou quand ils viennent avec des inquiétudes et que tu sais y répondre. Même que ce sont des plus grands et que tu fais une blague, quand ils rigolent, je trouve que c'est hyper satisfaisant de voir leur satisfaction. Il n'y a pas beaucoup de filtres avec les enfants donc tu remarques facilement ce qu'ils ressentent. Ça, c'est vraiment chouette. Et puis, d'un point de vue personnel, c'est très valorisant de se sentir utile et d'aider les personnes. Ce n'est jamais une contrainte. C'est valorisant de voir que ton action a un impact concret dans l'instant présent. Si un enfant pleure, tu peux lui dire ne fût-ce que 3 mots et il va aller jouer. L'impact est facile à avoir en ayant la bonne attitude.
Moi	OK. Qu'est-ce que tu penses en général des associations et ONG, est-ce que tu les mets toutes sur le même pied d'égalité ou il y en a certaines dont tu pourrais te méfier ?

Sacha	Je pense que j'ai une vision assez singulière de chaque organisation, en tous cas celles que je connais. Il y en a que je pourrais plus soutenir parce que leur cause me touche. Il y en a d'autres que je pourrais regarder d'un mauvais œil parce que parfois derrière, d'autres enjeux sont impliqués. Je ne ferais pas confiance à toutes les organisations juste parce qu'elles ont l'appellation d'ASBL ou d'ONG. Je pense que certains projets me tiennent aussi plus à cœur que d'autres.
Moi	OK. D'accord. Je vais te demander de lire deux paires de mails, si ça ne te dérange pas. La première, c'est sur Greenpeace et le deuxième mail diffère en fonction des choses en vert. Une fois que tu as lu les deux, tu peux revenir vers moi et on en discute.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Sacha	Voilà.
Moi	OK, top. Du coup, première question : qu'est-ce que tu en as pensé de manière générale ?
Sacha	La cause est honorifique et ce n'est pas là que j'ai envie de débattre, mais je trouve ça assez intrusif en fait. Déjà, on t'envoie un mail pour te dire qu'on a besoin de toi. La démarche est différente que si toi, spontanément, tu viendrais donner. On vient vers toi un peu comme si on viendrait mendier dans la rue. C'est un peu le sentiment que j'en ai, indépendamment de la cause. Mais quand tu envoies un mail, je ressens ça comme de la pub. Je trouve ça très moralisateur, comme si, au final, cette terrible catastrophe était en partie de ma faute et comme si, pour me rattraper, je devais donner, et si je ne le fais pas, ce n'est pas bien. C'est très culpabilisateur comme message, je trouve. C'est comme dans la rue, quand quelqu'un vient demander de l'argent, je pense qu'il y a pas mal de gens qui ne donnerait pas d'eux-mêmes, mais quand la personne fait la démarche de venir, il y a plein de personnes qui vont donner, alors qu'ils ne l'auront sûrement pas fait de base de manière spontanée. Donc, je peux comprendre leur technique. Moi, j'aurais plus tendance, et beaucoup plus de facilités à donner à une association qui n'est pas venue d'elle-même vers moi et que j'ai découverte moi-même ou qui est sur un site, ou même grâce à une annonce sur un site, mais plus globale, comme un post Facebook en disant « voici les nouvelles catastrophes » et en dessous il y a un lien pour faire les dons. Mais envoyer un mail de manière personnelle, je trouve ça très intrusif, en tous cas. Ça fait peut-être l'effet inverse que ça aurait sur d'autres personnes, comme si quelqu'un dans la rue venait m'agresser limite pour avoir de l'argent, je n'aimerais pas donner.
Moi	OK. Tu préférerais donner au premier ou au deuxième ?
Sacha	Le message véhiculé est le même, mais après, ce que j'ai ressenti, c'est que le deuxième partait plus du postulat que j'allais donner. Il me remerciait déjà pour mon don. Le deuxième est d'autant plus culpabilisateur je trouve, parce qu'ils partent du principe que tu vas donner et du coup, que la réaction normale est de donner, et que toute autre personne qui va lire ce mail a donné, comme si c'était la suite logique et naturelle. Je me sens encore plus obligé de donner quand je lis le deuxième que le premier.

Moi	Par exemple, dans le premier il est mis « pouvez-vous nous aider » et dans l'autre, c'est « agissez maintenant pour nous aider », donc tu préfères quelle formulation ?
Sacha	Je préfère vachement la première, c'est plutôt une supposition qu'un ordre. Quand on dit « agissez maintenant », c'est comme si tout en dépendait et que tout reposait sur tes épaules. La forme interrogative est déjà plus nuancée, donc on a encore le choix sur ce qu'on fait.
Moi	OK donc dans le vert, il y a aussi « ne restez pas insensibles et agissez », ça tu n'aimes pas non plus ?
Sacha	Non, en fait c'est le fait de recevoir un ordre qui est moral. On me dit comment je dois me sentir et comment je dois agir et quelles valeurs je dois véhiculer. Ça me pose un peu problème. Ça rejoint l'idée du fait de ne pas avoir le choix. Et avoir le choix, ça me conforterait dans l'idée de donner plutôt que si je me sens coincé, même si j'adhère au message véhiculé.
Moi	OK. Donc tu préférerais donner au premier qu'au deuxième ?
Sacha	Oui, tout à fait. C'est une demande, en fait, pas un ordre.
Moi	Et ici, ce n'est pas influencé par le fait que ce soit Greenpeace ?
Sacha	Non. C'est plus la formulation des phrases qui m'ennuie.
Moi	OK. Sinon, qu'est-ce que tu as pensé de la longueur du mail ?
Sacha	Normale, je dirais. Peut-être un peu trop long, après ils rentrent dans les détails pour qu'on puisse s'identifier à ça. Je t'avoue que je n'ai pas lu tous les détails. À la limite, ils pourraient expliquer un peu et mettre un lien si tu as envie toi-même d'aller voir et de t'intéresser un peu plus, plutôt qu'on balance tout ce contenu qu'on m'impose et que je n'ai pas décidé de lire. Pourquoi pas envoyer un mail en disant « il s'est passé une catastrophe là-bas », voici un lien si vous voulez en savoir plus. Tu cliques sur le lien. Et cette démarche me dérangerait moins que de m'imposer toute la lecture en fait.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses des images ? Dans le deuxième, il y a une image en plus. Est-ce que trouves qu'elles sont pertinentes ou qu'elles n'apportent rien.
Sacha	Il faut que je retourne voir. Je n'ai pas vraiment fait attention aux images. Voilà. Tu me poses de bonnes questions. Je trouve que la première est pas mal. Elle parle du fait. Je trouve que ça permet de mieux comprendre et de se rendre compte. Après, on ne voit pas grand-chose sur l'image. La deuxième, elle pourrait ne pas être là. C'est plus de la sensibilisation pour attendrir, donc elle me paraît moins utile. Elle est moins informative. Elle est plus sur le sentiment, sûrement pour inciter en mode « oh le petit ours ». La première est plus crédible dans le sens où elle complète l'information. La deuxième, elle fait partie de leur technique.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu ressens quand tu lis ces deux mails ?
Sacha	Je me sens responsable. Je ressens de la culpabilité parce qu'ils te disent que tu as un rôle à jouer. En plus, ils te disent qu'ils dépendent à 100% de tes dons, donc que si tu ne fais pas de dons, l'organisation ne pourrait rien faire sans toi. Ils jouent là-dessus pour te faire sentir responsable et utile aussi pour faire un don. Donc je me sentirais coupable de la catastrophe qui s'est produite et ça m'inciterait d'autant plus à donner.

Moi	Donc tu n'aimes pas le fait qu'ils te rendent responsable, mais le fait qu'ils te rendent responsable t'incite à donner ?
Sacha	Oui, c'est ça. Je pense que ça pourrait m'inciter.
Moi	OK. D'accord. Si ça ne te dérange pas, je t'envoie une deuxième paire de mails, c'est sur PETA, est-ce que tu connais ?
Sacha	Je ne connais pas.
Moi	Ici, même chose, tu peux lire les deux, le deuxième diffère en fonction des choses en vert et beaucoup de choses ont été supprimées.
Sacha	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Sacha	OK. J'ai tout lu.
Moi	Même question, qu'est-ce que tu en penses de manière générale ?
Sacha	De nouveau, j'ai trouvé la première très directive. Je remarqué que les mots en vert étaient beaucoup plus nuancés dans le deuxième mail, où il y a des formes interrogatives comme « pouvez-vous faire changer les choses », au lieu de « faites changer les choses », ça rejoint ce qu'on a dit pour le premier mail, ça laisse beaucoup plus de liberté, moi, je me sens beaucoup moins agressé, en tous cas dans le deuxième mail, ne fût-ce que par l'utilisation des temps et la manière de conjuguer des verbes. C'est moins directif. Ce qui m'a plu dans le deuxième et pas dans le premier, c'est que dans le premier ils commencent par toute la technique de sensibilisation du bien-être animal et ils donnent des détails sur les symptômes qu'ils ont pour se sentir impliqué et dans le désarroi face à ça. C'est quelque chose qui moi, me dérange aussi, parce que ce n'est pas du tout informatif et c'est jouer sur les émotions. Même si c'est la réalité, je trouve que ça a moins sa place là. En ce sens-là, le deuxième mail est mieux construit parce que je me sens moins agressé et j'ai moins de culpabilité. Comme si toute la description était de ma faute. Je trouve que ça heurte beaucoup les esprits. Je me sens dérangé et agressé par ça. Le deuxième mail est informatif et c'est très bien et ils te laissent le choix aussi alors que le premier mail me dérange plus par ses techniques de persuasion.
Moi	Donc tu donnerais plus au quel ?
Sacha	Au deuxième. Le fait d'avoir plus de marge de manœuvre et plus de liberté de donner, ça me donne plus envie d'aider, comme si ça venait plus de moi aussi, et que je me sentais moins obligé.
Moi	Et qu'est-ce que tu as pensé de la longueur des mails ?
Sacha	Le premier est beaucoup trop long. Tu mets un petit temps déjà à lire le premier paragraphe et en fait tu n'en retires aucune info. Tu ne sais pas ce que tu dois faire si tu ne connais pas l'organisation, comment ils vont agir. Tout ce que tu sais, c'est que les chiens ont la langue enflée et qu'ils sont mal. Donc, trop d'information. Je trouve qu'un mail doit être plus bref pour capter l'attention. Si je vois qu'un mail est aussi long, je ne le lirais même pas. Tu commences la première phrase et si ça ne te parle pas, tu ne continues pas. Et pour être honnête, si je reçois un mail comme ça, je pourrais le considérer comme spam et juste le supprimer.

Moi	Et là, la culpabilisation utilisée ne t'inciterait pas plus à donner un don, comme pour Greenpeace ?
Sacha	Non.
Moi	Et là, les images, tu en as pensé quoi ?
Sacha	Je dois aussi aller revoir. La deuxième image n'est vraiment pas chouette. Ça fait très prison. C'est encore une fois jouer sur les sentiments. Les deux se ressemblent très fort. Comme si tu étais le libérateur qui pouvait venir sauver ces animaux. Je comprends un peu la photo. On voit que les animaux souffrent, on voit un filet de bave. C'est un détail, mais qui à mon avis est calculé quand même. Ça donne vachement l'impression qu'ils sont en prison et qu'ils n'ont aucune liberté et que toi, justement tu pourrais leur offrir cette liberté en faisant des dons. Ça te donne encore une fois l'impression que tu as un pouvoir et que le don que tu vas donner va faire en sorte que les barreaux de la cage vont s'ouvrir. Comme si tu allais régler le problème et comme si tu avais le pouvoir, et que tu es le seul en possession du pouvoir d'aider toute la cause animale.
Moi	Donc tu trouves qu'elles apportent une plus-value ou pas ?
Sacha	Je suis persuadé que ça a un intérêt dans la technique, que ça sensibilise les gens à donner. D'un point de vue personnel, ça m'aiderait sûrement inconsciemment à donner. Ce n'est pas chouette de voir des animaux dans ces conditions.
Moi	Et de manière générale, tu n'aimes pas trop de culpabilisation et d'émotions négatives ?
Sacha	Non, le deuxième mail de PETA me plaisait déjà beaucoup mieux. Je me sens moins manipulé quand c'est plus clair et quand ça joue moins sur des techniques. J'en ai conscience, mais je suis quand même sensibilisé par le combat, donc pourquoi tu veux en rajouter une couche pour me faire sentir en plus mal ? Je ne pense pas que ce soit nécessaire, mais moi je me sens manipulé pour donner malgré moi.
Moi	OK. Et du coup, pour toi, quel serait le meilleur moyen de faire un appel aux dons ?
Sacha	Des techniques où je tomberais sur le don, plutôt qu'on me l'impose. Voir un post sur les réseaux, ou une affiche ou une annonce, que ce soit parlant. Mais pas un truc qui me serait adressé à moi tout seul. Je pense qu'il n'y aurait zéro chance que je donne si on me demande de donner. Si PETA avait mis un post sur les réseaux et que j'étais tombé dessus, j'aurais plus tendance à donner. Parce que quand ils disent « Chère Tiffany, », je trouve ça trop. J'aurais préféré qu'ils envoient un mail commun en mode « Bonjour citoyen du monde », je préférerais, car on serait tous mis dans le même panier et ce serait plus basé sur l'entraide, ce serait moins individuel. Ce serait plus tourné vers la solidarité plutôt que « c'est à toi de faire changer les choses ». Je serais plus enclin à donner comme ça.
Moi	OK. C'était ma dernière question donc si tu veux ajouter quelque chose tu peux, si pas, on peut on peut clôturer ici.
Sacha	Je pense que j'ai tout dit. Juste qu'en fait, je compare les mails au pub. Je déteste regarder des vidéos Youtube et qu'en une fois tu as une pub, je me sens agressé et c'est pareil ici. C'est plus difficile de se situer parce que, ici, c'est pour la bonne cause, mais j'ai l'impression d'être une mauvaise personne quand je réponds que je

	ne voudrais pas donner. Même en répondant à tes questions, j'avais un petit sentiment de culpabilité parce que j'avais l'impression de dire des trucs pas cool. Mais ce n'est pas facile.
Moi	Je comprends bien, mais ne t'inquiète pas.
Sacha	Voilà, en tous cas j'espère que ça te sera utile.
Moi	Merci beaucoup pour ton temps.
Sacha	Avec grand plaisir.
Moi	Passe une bonne journée.
Sacha	Merci, toi aussi, salut !

Transcription entretien n°18 :

Moi	Bonjour !
Marc	Salut !
Moi	Ça va ?
Marc	Ça va et toi ?
Moi	Ça va, merci beaucoup d'avoir accepté de faire l'entretien.
Marc	Il n'y a pas de soucis.
Moi	Donc je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés donateurs par les ONG et les associations. Du coup, est-ce que tu peux commencer par te présenter ?
Marc	Moi, c'est Marc. Actuellement, je suis au chômage. Je suis en cours de procédure pour m'inscrire à l'armée en tant que contrôleur aérien.
Moi	Et quel âge as-tu ?
Marc	J'ai 24 ans.
Moi	Et ton plus grand niveau de diplôme, c'est quoi ?
Marc	CESS.
Moi	OK, si ce n'est pas trop indiscret, est-ce que je pourrais savoir dans quel milieu social tu as grandi ? Est-ce que tes parents étaient plutôt aisés ou est-ce que tu as dû te débrouiller quand tu étais jeune ?
Marc	Oui, mes parents sont plutôt aisés. Donc on aurait pu vivre comme des bourgeois s'ils avaient voulu. C'était juste pas leur style. On n'a jamais eu de problème d'argent, mais on n'a jamais vraiment vécu dans le luxe non plus.
Moi	OK. Et donc tu peux un peu me parler de ton engagement dans le monde associatif ?
Marc	Je suis scout depuis que je suis tout petit, depuis que j'ai 5 ans. À 18 ans, je suis devenu chef. J'ai passé 5 années en tant que chef baladin et maintenant je suis chef pionnier, cette année ?
Moi	Et tu vas continuer à être scout ou ça va bientôt s'arrêter ?
Marc	A priori, l'idée, c'était que cette année-ci était la dernière, sauf s'il y a un changement de plan, ce sera à voir.

Moi	OK. Et à quelle fréquence tu es investi dans les scouts ? C'est une fois par semaine ou le fait de préparer les activités te prend plus de temps ?
Marc	Cette année, je suis au pionnier donc il y a moins d'organisation par semaine, c'est plus pour le camp, au final. Sinon, typiquement, tous les samedis après-midi, on avait réunion voire toute la journée. Et on se retrouvait le vendredi soir en général pour organiser la réunion du lendemain. À côté de ça, il y a aussi un hike qu'on doit organiser par an, où on se retrouve tout un week-end, un souper qu'on organisait pour les parents et le camp, évidemment, en été.
Moi	Et j'imagine que si as fait les scouts, c'est parce que tes parents ont décidé pour toi ?
Marc	Oui, c'est clair. S'ils m'avaient laissé le choix, je serais resté à la maison, j'aurais regardé la télévision. Ils m'ont un peu forcé. Ils se doutaient bien qu'aller un peu dehors ne pouvait pas me faire de mal de temps en temps. J'y ai pris goût, je me suis fait des amis et donc au final, j'y retourne avec plaisir chaque semaine. Depuis, je continue. Je n'ai toujours pas fini.
Moi	Et du coup une fois que tu vas aux scouts et une fois que tu sais que tu as contribué aux activités ou à aider les jeunes, quels sentiments en découlent de ça ?
Marc	C'est sympa. Ce n'est pas spécialement le fait de me dire que j'ai aidé les jeunes ou quoi qui me faisait plaisir, c'est juste passer du temps avec eux ou de m'amuser. Puis de les voir s'amuser aussi, ça fait toujours plaisir, de voir qu'ils apprécient ce qu'on a préparé pour eux. Au final, je n'allais pas là pour en tirer une satisfaction particulière, c'était vraiment pour mon plaisir, parce que j'aimais ça.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses de manière générale des ONG et associations, est-ce que tu les mets toutes sur le même pied d'égalité ou il y en a certaines dont tu pourrais te méfier ?
Marc	De manière générale, j'ai toujours une petite méfiance quand je n'ai jamais entendu parler de l'ONG. Et sinon, j'écouterais ce qu'ils ont à me dire et je me ferais un avis après. Je ne suis pas très méfiant de base, j'aurais plutôt tendance à me dire que les gens viennent avec de bonnes intentions et puis je fais confiance en mon jugement.
Moi	OK, ça va. Je vais t'envoyer deux paires de mails. La première paire, c'est sur Greenpeace. Le deuxième mail diffère du premier en fonction des choses en vert.
Marc	OK.
	LECTURE DE LA PREMIÈRE PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Marc	OK.
Moi	Qu'est-ce que tu en penses de manière générale de ces deux mails ?
Marc	Je pense qu'ils sont assez bien faits. C'est assez clair. Ils nous exposent la catastrophe. Ce qui me surprend un peu, c'est le fait qu'il nous parle d'une fuite de Diesel dans l'Océan Arctique, et puis ils demandent des dons pour contrôler les entreprises et limiter l'emploi des combustibles fossiles. Je trouve ça surprenant parce que j'aurais tendance à croire que les dons seraient pour aider à résoudre la crise, alors que le reste à l'air de sous-entendre qu'ils veulent faire plus, comme faire passer des lois, pour empêcher les entreprises d'exploiter l'Océan Arctique.
Moi	Donc, tu as l'impression qu'un don ici n'aurait pas beaucoup de sens, en fait ?

Marc	Pas spécialement, parce que, comme je disais, il est assez clair pour expliquer la crise. Les deux objectifs sont très liés, sauf qu'il y en a un qui voit plus dans le futur que dans le présent. Sinon, ce n'est pas quelque chose qui me laisserait insensible pour autant. Il y a des techniques typiques qui essaient de motiver les gens « venez nous aider », « agissez maintenant », tout ça. Rien de bien méchant. C'est clair, ils demandent du soutien.
Moi	OK. Et si tu étais donateur de Greenpeace, tu préférerais donner à quel mail ? Le premier ou le deuxième ?
Marc	Je pense que j'aurais plus tendance à analyser le fond que la forme. Les deux pourraient me convaincre, mais je pense que celui en vert serait plus efficace avec l'impératif « agissez maintenant pour nous aider », c'est plus motivant. Le premier, c'est une question « pouvez-vous nous aider » qui laisse plus de choix aux gens, donc c'est peut-être plus juste, mais je pense que celui en vert serait plus efficace pour récolter des dons.
Moi	OK. Je reviens sur une petite formulation. En vert, il est mis « ne restez pas insensibles et agissez », et dans le premier, c'est « il est urgent d'agir », tu préfères quel genre de formulation ?
Marc	J'aime bien les deux. C'est vrai que je préférerais « il est urgent d'agir », mais tant que le mail ne tourne pas autour de cette formulation qui est un peu de la culpabilisation, ça ne me dérange pas plus que ça.
Moi	OK. Et le fait que ce soit Greenpeace influence ton avis ou pas ?
Marc	Oui quand même, parce que je connais Greenpeace et je sais un peu ce qu'ils ont fait, donc j'aurais tendance à faire confiance à cette organisation. Je pense que c'est ONG qui est relativement respectable.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses de la longueur du mail ? Est-ce que c'est trop long, pas assez, normal ?
Marc	Ça aurait pu être un peu plus concis. Mais ça va, ce n'est pas dérangeant.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses des images ? Dans le deuxième mail, il y en a une en plus.
Marc	La première, en supposant que c'est bien une photo de la catastrophe en question, c'est directement en lien avec ce qu'il se passe. C'est expliqué dans le premier paragraphe. La deuxième, je ne sais pas si elle était nécessaire, mais ça ne rend pas le mail plus indigeste.
Moi	Et sur le fond de la photo, tu trouves que ça ajoute quelque chose ?
Marc	Non, pas spécialement. Je ne pense pas que ça ajoute grand-chose au mail en soi. Ça sépare juste les blocs de texte, ça rend peut-être le mail plus agréable à lire.
Moi	Et la première, tu penses qu'elle est nécessaire ?
Marc	Oui, parce que c'est vraiment dans le thème, donc elle a tout à fait sa place. Pas d'image du tout, ça rendrait le mail très indigeste.
Moi	OK, ça va. Et quels sentiments tu éprouves en lisant ces deux mails ?
Marc	Par mail, c'est très impersonnel. De manière générale, c'est plus dur de s'identifier. En plus comme ça se passe dans l'Arctique et que c'est loin, c'est plus dur de compatir. Je dois bien avouer que si je ne donnais pas d'argent, ça ne m'empêcherait pas de dormir. Après, ce serait un peu dommage que l'Arctique fonde, comme ils

	disent. Mais j'ai du mail à connecter avec des choses qui se passent loin et en plus par mail.
Moi	OK. Je t'envoie la deuxième paire de mails. C'est sur PETA. Est-ce que tu connais ?
Marc	Oui, c'est pour les animaux.
Moi	Oui, c'est ça. Même chose, tu peux lire les deux, le deuxième mail change en fonction des trucs en vert et il y a beaucoup de choses qui ont été supprimées.
Marc	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Marc	OK.
Moi	OK. Top. Même question, qu'est-ce que tu penses de ces deux mails ?
Marc	Le premier est très long, très indigeste. Rien que les deux premiers paragraphes où ils décrivent la souffrance des chiens et de leur langue enflée, etc., ça suffirait presque déjà à me faire fermer le mail. C'est PETA, je connais un peu et je sais qu'ils jouent énormément sur la culpabilité. J'ai toujours trouvé ça horrible. Je n'aime pas cette façon de faire. C'est typique. Je trouve que ça enlève du poids à leurs propos. J'ai l'impression qu'ils inventent des choses pour essayer de convaincre. Je ne sais pas si c'est vrai ou pas. Ça aurait plus tendance à me faire douter qu'autre chose. Je reconnais ça comme un moyen de me faire culpabiliser et ça me fait penser qu'ils inventent tout ça dans l'espoir que je culpabilise et que je donne de l'argent. Dans le deuxième, tout ça est enlevé, il est beaucoup mieux, beaucoup plus court, beaucoup plus agréable à lire et il va directement au but. Il faut aider les chiens qui sont utilisés lors d'expériences pour telles maladies. Je pense que, rien que le fait que ce soit plus court, c'est infiniment mieux. Il est un peu moins agressif. Dire « vous pouvez », ça motive les gens à faire ce qu'ils veulent au lieu de dire directement « partager ». Je trouve que le deuxième est plus clair. Il ne fait pas culpabiliser, il explique la situation, ils demandent si on peut les aider. Mais je trouve ça aussi chouette dans les deux qu'ils proposent aussi d'autres façons d'aider, comme partager la campagne, envoyer des lettres, signer la pétition pour qu'on puisse aider autrement que juste en donnant de l'argent qui au final ne sera peut-être même pas consacré à ça.
Moi	OK. Je comprends. Donc, si tu étais donateur de PETA, tu donnerais plus au deuxième, alors ?
Marc	Oui, à 100%. Le premier, je ne serais probablement pas arrivé au bout.
Moi	OK. Et là tu disais que tu connais PETA et que tu as l'habitude de voir des formulations telles que celles-là ?
Marc	Oui. Ils sont un peu connus de façon négative pour ça. Ils ont un peu cette réputation d'essayer de faire culpabiliser les gens pour qu'ils donnent de l'argent, etc. À côté, ils n'ont pas une réputation en or non plus. J'avais lu qu'ils avaient euthanasié plus d'animaux sauvages qu'ils avaient recueillis qu'ils n'en avaient sauvé au final sur une année. Je n'aime pas particulièrement leur façon de faire. L'objectif, évidemment, de sauver les animaux, est beau, mais je pense qu'il existe de meilleurs moyens de s'y prendre et je pense que j'aurais tendance à faire plus confiance à d'autres organisations pour les animaux.
Moi	Et dans le deuxième, tu ressentais moins de culpabilisation, alors ?

Marc	Oui, le deuxième est plus simple, plus clair. Il n'essaie pas de manipuler. Il m'expose une situation et me propose d'aider. Et puis, c'est à moi de décider. Je ne me sens pas pour autant manipulé.
Moi	Et tu ressens quoi d'autre quand tu lis ces mails, à part la culpabilisation et la manipulation ?
Marc	C'est surtout ça. La tentative de culpabilisation du premier paragraphe du premier mail et même d'autres moments comme « près de quarante ans passés à torturer les chiens ... », ça ne me donne pas envie de faire confiance au mail. J'aurais tendance à rester bloqué sur cette méthode. Le deuxième mail parle de chiens, me donne plus envie d'aider. C'est vrai que je ne suis pas un grand défenseur de la cause animale, mais j'aime bien les chiens donc ça pourrait bien me convaincre. Mais de manière générale, c'est un peu difficile à croire parce que pour les expériences sur les animaux, j'aurais tendance à croire que justement, les universités essaient de faire ça de la manière la plus humaine possible entre guillemets. Donc peut-être que je suis mal informé.
Moi	OK. C'est intéressant. Et ici, qu'est-ce que tu penses des images ?
Marc	Dans le premier, je pense que vu la taille du mail, c'était nécessaire d'avoir des images, sinon ça serait impossible. Dans le deuxième, l'image est dans le thème, elle a sa place là. Et comme il est plus court, elle est largement suffisante. L'autre image a probablement aussi sa place, mais ma question reste « qui sont ces chiens » parce qu'on ne sait même pas d'où ils viennent. Si ça se trouve, ils ont pris des photos dans leur propre chenil. Typiquement dans les chenils, les chiens sont gardés dans des cages. Donc on pourrait prendre ce genre de photo un peu partout où les chiens sont gardés. Donc ces photos, ce n'est pas ça qui me fera changer d'avis.
Moi	OK. Et je récapitule, donc de manière générale, dans les appels aux dons, tu aimes bien qu'on dise que c'est urgent, mais il ne faut pas aller trop loin ?
Marc	Oui, c'est ça, et j'aime bien que ce soit clair et concis. Il ne faut pas trop de blabla, ni d'essayer de culpabiliser. Il ne faut pas me dire « oh regardez ce chien, il a mal », non, dites-moi ce qu'il se passe, dites-moi pourquoi vous voulez mon argent et puis, c'est à moi de juger si je donne ou pas. Il n'y a pas besoin de toutes ces méthodes pour essayer de me pousser. Je ne pense pas être quelqu'un qui soit sensible à ce genre de choses. Ça me frustre plus qu'autre chose de voir ce genre de méthodes utilisées, alors que, à mes yeux, c'est clair comme de l'eau qu'ils embellissent ou que justement, ils rendent la chose un peu plus laide pour essayer de faire culpabiliser et faire en sorte que les gens donnent. Personnellement, je préfère qu'ils me disent ce qu'ils veulent de ma part, et après me laisser le choix.
Moi	OK. Donc, le meilleur moyen pour toi de faire un appel aux dons, c'est d'expliquer de manière concise, pas de culpabilisation, mais quand même dire « c'est urgent, on a besoin de vous » ?
Marc	Oui, ça ne fait pas de mal. S'il y en a un petit peu, ça va. Typiquement, dans tout ce que tu m'as montré, il y a toujours une phrase qui dit « aidez-nous, envoyez votre soutien » qui est toujours en plus gros et en gras. Ça fait partie du truc. Ce n'est pas un drame. Mais quand il commence à y avoir des paragraphes entiers dédiés à ça, où

	ils sont en train d'écrire qu'ils sont dans la peau des victimes de la catastrophe, ça commence à devenir un peu bateau.
Moi	OK. Et tout à l'heure, tu me disais qu'un mail, ce n'était pas la solution, parce que tu avais tendance à trouver ça impersonnel. Du coup, pour toi, c'est quoi la meilleure façon de faire un appel aux dons ?
Marc	Dur à dire. Un mail, c'est impersonnel. C'est dur de ressentir quelque chose par mail, je trouve. Mais c'est le meilleur moyen d'atteindre un maximum de gens. Après, pour réussir à les toucher, des vidéos un peu style documentaire et courtes, avec de vraies images venant de l'endroit du problème, ça toucherait beaucoup plus. Par exemple, avec le mail sur les chiens, s'il y avait des vidéos des chiens qui ont été sauvés ou quoi, où on voit ce que ça a causé pour leur vie, forcément, ça touche plus. C'est un peu comme une preuve. Tu as vu ce qu'il se passe, tu ne peux plus vraiment détourner le regard. Ça rend la chose plus crédible et puis, il n'y a pas besoin de mettre des histoires de culpabilisation où ils écrivent un texte et tu as l'impression que c'est inventé. Si c'est quelque chose qui arrive vraiment, au moins tu le vois sur la vidéo et là, tu ne peux plus le nier. Après, c'est quand même ton choix de donner ou pas. La vidéo ne doit pas non plus culpabiliser, mais montrer des faits par vidéo, ce serait le meilleur moyen. Et puis, de notre temps, avec Internet, YouTube, etc., c'est ce qu'il y a de plus simple. En tous cas, ce n'est plus impossible à faire. Donc le mail, c'est bien pour atteindre plein de gens, mais je ne pense pas que ça soit utile pour les toucher.
Moi	OK. Je te laisse le temps d'ajouter quelque chose, si tu veux, si pas on peut clôturer l'entretien ici, parce que j'ai posé toutes mes questions.
Marc	A priori, je n'ai rien à ajouter.
Moi	OK. Ça va, merci beaucoup. C'était intéressant.
Marc	Bonne chance, c'était avec plaisir.
Moi	Bonne journée.
Marc	Salut.

Transcription entretien n°19 :

Matteo	Tu m'entends ?
Moi	Oui, c'est bon. Merci. Merci beaucoup d'avoir accepté de faire l'entretien. C'est gentil.
Matteo	Avec plaisir, aucun problème.
Moi	Donc je recontextualise un peu. Je suis en dernière année de Master en relations publiques, et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les mails envoyés aux donateurs par les associations et les ONG.
Matteo	OK.
Moi	Peut-être que tu pourrais te présenter, pour commencer ?
Matteo	Moi, je m'appelle Matteo. Je suis étudiant en première BAC à l'IAD en option montage et script et je suis chez les scouts. J'anime des louveteaux, des 8-12 ans.
Moi	OK. Et toi, tu as quel âge ?

Matteo	J'ai 19 ans.
Moi	Et ton plus haut niveau de diplôme c'est CESS ?
Matteo	Oui.
Moi	OK. Je te pose une question un peu personnelle et si tu n'as pas envie d'y répondre, tu n'es pas obligé, mais est-ce que tu as grandi un milieu social plutôt favorisé ou tu as dû te débrouiller seul ?
Matteo	Non, non, je n'ai jamais eu de problème.
Moi	OK. Et par rapport à ton engagement, tu es scout, mais est-ce que tu as un autre engagement dans le monde associatif ?
Matteo	Non, plus comme ça. Avant, je faisais partie d'une troupe de cinéastes anonymes, mais ça s'est mal terminé.
Moi	OK. Et tu faisais quoi pour les cinéastes anonymes ?
Matteo	En fait, c'était une troupe de cinéastes amateurs. On se réunissait pour essayer de créer des capsules vidéo avec chacun notre talent. Chacun mettait sa pierre à l'édifice. Je pense qu'on a fait chacun un court-métrage de 20 minutes et plein de petites capsules de 3 à 4 minutes et on faisait des projections publiques. Le problème, c'était que j'étais le plus jeune du groupe et ils n'ont plus jamais donné de contact et je me suis un peu fait oublier.
Moi	Et du coup, en ce qui concerne les scouts, tu as commencé à quel âge ?
Matteo	J'ai commencé aux baladins, donc à 6 ans.
Moi	Et j'imagine que ce sont tes parents qui ont pris la décision pour toi ?
Matteo	Oui, clairement. Je ne comprenais rien à cette époque-là. Je me souviens que quand j'étais petit, je n'avais jamais envie d'y aller et une fois que j'y étais, je ne voulais pas rentrer. Mon frère et ma sœur, c'est pareil.
Moi	OK. Et en grandissant, j'image que tu t'es rendu compte que tu voulais continuer, et pour quelles raisons justement tu as voulu continuer ?
Matteo	La vérité, je trouve que mon unité est incroyable. Il y a plein de super bonnes initiatives et on a beau être beaucoup, il y a une onde amicale. Tout le monde s'aime bien et c'est super chouette. En tant que chef, c'est toujours un plaisir d'aller les samedis aux réunions, parce que ça nous permet de pouvoir sortir et de faire autre chose que de rester à son bureau, surtout en cette période de Covid.
Moi	OK. Et en tant que chef, tu t'investis combien de fois par semaine ?
Matteo	Il y a la réunion avec les animés, les samedis et on fait une voire deux réunions entre staff pour préparer la réunion de samedi.
Moi	Et ça, c'est par semaine ?
Matteo	Oui.
Moi	OK. Et je voulais te demander, quand tu sais que tu animés les petits, quels sentiments tu éprouves une fois que tu sais que tu as apporté ta pierre à l'édifice scout, on va dire ?
Matteo	Ça fait super plaisir. Le fait qu'on se rassemble entre staff et qu'on crée un jeu, ça prend du temps et de l'engagement. Mais on ne fait pas que ça. Il faut savoir gérer son temps. Clairement, quand on a des retours positifs, ça donne juste envie d'en faire plus et de continuer à chaque fois. Quand moi j'étais animé au scout, les chefs

	faisaient des jeux de dingue aussi et il y a des réunions où les petits n'étaient pas du tout motivés et moi, je me suis mis à leur place à ce moment-là, et c'est frustrant, en fait, et même insultant d'une certaine manière, parce que ça prend du temps de créer un jeu. Il n'y avait pas de retour positif derrière alors qu'ils le méritaient. Sinon, c'est clair que ça fait plaisir et c'est certainement une des raisons principales pour lesquelles on fait ça.
Moi	OK, donc c'est surtout pour le retour ?
Matteo	Oui, c'est ça.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses de manière générale des ONG et des associations ? Est-ce que tu les mets toutes sur le même pied d'égalité ou il y en a certaines que tu pourrais privilégier et d'autres te méfier ?
Matteo	C'est assez vaste. Tout dépend de la manière dont elle fonctionne. Sinon, oui, je trouve qu'un groupe de personnes qui s'engage d'une certaine manière bénévolement ou non, c'est positif, d'office. C'est vouloir faire évoluer le monde qui nous entoure, mais à notre manière.
Moi	Donc, juste pour le fait qu'une association est une association, tu vas d'office te dire que c'est bien ce qu'elle fait ?
Matteo	Oui. Après, je généralise. Je suis sûre qu'il y en a qui défendent des valeurs que je ne défends pas. Il faut se renseigner. Mais de manière générale, oui, c'est positif.
Moi	OK. Du coup, je vais t'envoyer deux paires de mails. La première porte sur Greenpeace, est-ce que tu connais ?
Matteo	Oui.
Moi	OK. Tu peux lire les deux mails. Le deuxième mail est différent du premier en fonction des choses en vert. Et ensuite, quand tu as lu les deux, tu peux revenir vers moi.
Matteo	OK, ça marche.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Matteo	Voilà.
Moi	OK. Top. Première question, qu'est-ce que tu penses de manière générale de ces deux e-mails ?
Matteo	On nous demande de soutenir la cause en précisant la problématique. Je trouve ça bien de demander de l'aide aux gens. On est tous aptes à faire quelque chose et ici, c'est à notre niveau. À première vue, ce genre de trucs ne me dérange pas.
Moi	Pas de soucis. Et en comparant les deux, qu'est-ce que tu as pu constater ?
Matteo	Il y en a un qui s'adresse à moi de manière beaucoup plus ciblée, c'est celui en vert. « Ne restez pas insensibles », « de chez vous... », « agissez... ».
Moi	OK. Et si toi, tu étais donateur de Greenpeace, tu préférerais donner au premier ou au deuxième ?
Matteo	Je prendrais le premier, parce que je le trouve beaucoup plus objectif.
Moi	OK. Et de quelle manière ?
Matteo	Si je compare à l'autre, je trouve que l'autre rentre plus dans ma vie privée et qu'il y a une forme de manipulation, comme ça. Ils tentent d'amadouer la personne à travers le texte pour guider son choix, directement. C'est beaucoup moins objectif.

Moi	OK. D'accord. Et qu'est-ce que tu penses des formulations en vert comme « agissez maintenant pour nous aider » et dans l'autre, c'était « pouvez-vous nous aider » ?
Matteo	Là, je préférerais quand même la verte, parce qu'elle a plus d'impact direct. Alors que la première met Greenpeace dans une position de faiblesse.
Moi	Et une autre phrase, en vert « ne restez pas insensibles », et dans le premier « il est urgent et essentiel d'agir », tu préfères quoi ?
Matteo	Ici, c'est l'inverse. Je n'aime pas « ne restez pas insensibles et agissez », j'ai l'impression qu'on me donne un ordre et que c'est de ma faute.
Moi	OK. Donc, tu aimes bien une communication qui dit que c'est urgent, mais sans t'inciter à faire quelque chose ?
Matteo	C'est ça, oui.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses de la longueur des mails ?
Matteo	Je trouve que c'est bien. La longueur est bonne.
Moi	Et quand tu parlais du fait qu'on te pousse un peu à agir, est-ce que tu dis ça parce que c'est Greenpeace, ou pas du tout ?
Matteo	C'est une bonne question. Je ne sais pas, si ça avait été un autre article qui ne vient pas de Greenpeace, peut-être que j'aurais réagi différemment. Je ne sais pas vraiment répondre à la question, parce qu'il faut que je voie pour savoir. Il y a de fortes chances que j'aie été influencé par le fait que je connaisse Greenpeace, et donc je trouve que c'est plus crédible parce que je les connais.
Moi	OK. Qu'est-ce que tu penses des images ? Dans le deuxième mail, il y a une image en plus.
Matteo	La première image montre concrètement le texte et l'incident qui s'est produit donc je pense qu'elle fait bien son travail. La deuxième qui est dans l'autre, ça accompagne le côté urgent du texte. Ça ne me dérange pas. Je n'ai pas l'impression de me sentir harcelé.
Moi	Et tu trouves qu'elle apporte quelque chose, ou que si elle n'était pas là, ça ne changerait rien ?
Matteo	Dans le premier, elle n'est pas là, mais je trouve que dans le deuxième, la photo permet au texte d'être plus aéré.
Moi	Et niveau fond, tu trouves que c'est bien ?
Matteo	Il n'y a rien qui me dérange.
Moi	OK. Et quels sentiments tu éprouves quand tu lis ces deux mails-là ?
Matteo	D'abord, je vais encore râler sur l'installation des stockages de Diesel que je trouve sales pour la planète, donc je vais aller dans leur sens.
Moi	OK. Ça va. Je vais t'envoyer une deuxième paire de mails. Là, c'est sur PETA. Est-ce que tu connais ?
Matteo	Non.
Moi	Donc on verra ton avis sur une organisation que tu ne connais pas. Même principe, il y a deux mails, tu peux lire les deux. Dans le deuxième, les choses en vert sont différentes et beaucoup de choses ont été supprimées.
Matteo	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA

Matteo	Voilà.
Moi	OK. Parfait. Même question, qu'est-ce que tu en penses de manière générale ?
Matteo	Déjà, je n'étais pas au courant de ça. Le fait de l'apprendre directement, ça crée un choc. Ça me donne quand même envie de râler et de m'engager auprès d'eux.
Moi	OK. Et là, ici, si tu étais donateur de PETA, tu préférerais donner au quel ?
Matteo	Clairement, au deuxième.
Moi	OK et pourquoi ?
Matteo	J'ai l'impression que dans le premier, toutes les phrases en bleu sont beaucoup trop longues. On perd le fil, parce qu'on a l'impression que c'est agressif.
Moi	OK. Du fait que ce soit en bleu, ou vraiment le fond ?
Matteo	Juste le fait que ce soit long, en fait. Que ce soit en bleu et souligné, je comprends que c'est pour attirer l'attention, mais c'est plus le fait que ce soit long.
Moi	OK. Et est-ce que niveau formulation, il y a des choses qui ont retenu ton attention dans les deux ?
Matteo	Les deux sont assez culpabilisants, je trouve, mais plus la première que la deuxième, cette fois-ci.
Moi	OK. Et donc, par exemple, dans le premier, le deuxième paragraphe, il est mis « Recroquevillés dans leurs cages métalliques... », qu'est-ce que tu en penses ? C'est utile ou non ?
Matteo	Je trouve ça trash, mais ça va.
Moi	Est-ce que tu aurais préféré que ça soit dit d'une autre façon, ou le fait qu'on donne autant de détail, c'est ça qui est percutant ?
Matteo	Je pense que les détails sont percutants.
Moi	Et est-ce que ça manque dans le deuxième, ou justement, tu as choisi le deuxième pour ne pas voir ce genre de formulations ?
Matteo	J'ai choisi le deuxième parce qu'il suffit. Il y a une photo en moins, je trouve que la première est suffisante. Sinon, je pense que cette phrase-là a de l'impact, mais ne pas l'avoir dans le deuxième, ça ne me dérange pas. Mais je trouve que c'est la limite, il ne faudrait pas qu'elle soit plus trash.
Moi	OK. Et dans le premier il est mis « ferez-vous changer les choses » et dans le deuxième « pouvez-vous nous aider », tu préfères quoi ?
Matteo	Je préfère la deuxième, en vert.
Moi	OK. Donc, de ce que je comprends, le mieux pour toi, ce serait de faire un combo des deux mails, un mail plus court, qui utilise des formulations plus douces comme « pouvez-vous nous aider », mais quand même avec détails percutants, c'est ça ?
Matteo	Oui, j'ai l'impression de me contredire, mais c'est ça.
Moi	OK. Et là, le fait que ce soit PETA, que tu ne connaissais pas, est-ce que tu trouves que c'est quand même crédible alors, comparé à ce qu'on disait avec Greenpeace ?
Matteo	Je me suis posé la question et je n'ai pas été jusqu'à dire que c'était n'importe quoi, et pas du tout crédible. Mais très clairement, je suis moins convaincu que Greenpeace, mais parce que je connais Greenpeace. C'est juste ça. Si je connais PETA, ça aurait été encore mieux.
Moi	OK. D'accord. Et le fait que ce soit plus court, ça te donnerait plus envie de lire ?

Matteo	Oui.
Moi	Et là, quels sentiments tu ressens quand tu lis ces mails ?
Matteo	Je trouve que c'est trash. Ce sont des êtres vivants comme nous. Il n'y a aucune raison de faire ce genre de trucs.
Moi	Et tu ne ressens aucune culpabilisation quand tu lis ça ?
Matteo	Si, mais j'en suis conscient, et donc ça m'énerve.
Moi	Donc, ça aurait eu plus d'impact si tu n'en étais pas conscient ?
Matteo	Je pense que oui.
Moi	Est-ce que c'est parce que je t'ai dit que j'étudie la culpabilisation pour mon mémoire, ou c'est parce que tu sais que c'est une technique ?
Matteo	Je le sais. C'est un truc qui m'énerve. Je ne sais pas si j'utiliserais le mot « culpabilité », mais c'est clairement une tentative de manipulation et c'est ça qui m'énerve, en fait. Ils pourraient très bien dire les choses autrement, plus objectivement, plutôt que d'essayer de nous contrôler.
Moi	OK donc, de ce que je comprends, la culpabilisation, tu la ressens dans les formulations comme « ne restez pas insensibles », mais tu ne la ressens pas quand ils disent « leur langue enflée... », ou quand ils mettent des images ?
Matteo	Je n'ai pas l'impression d'être coupable qu'il y ait ça.
Moi	OK. Et tu penses que tu préférerais qu'ils mettent des images de chiens heureux au lieu d'images de chien dans leurs cages ? Et qu'ils diraient que grâce à vous, vous pouvez rendre les chiens heureux ? Ou tu préfères quand ils montrent la réalité ?
Matteo	C'est une bonne question. Je pense que ça aurait beaucoup moins d'impact.
Moi	Donc pour toi, tout ce qui est détails, images, et tout, ça appuie vraiment la cause ?
Matteo	Oui.
Moi	OK. Et pour toi, quel serait le meilleur moyen de faire un appel aux dons ? De ce que tu m'as dit, c'est un e-mail de taille moyenne, avec des images, des formulations qui te laissent le choix, mais aussi des détails qui montrent bien de quoi il s'agit.
Matteo	Oui, je pense que c'est bien résumé. Après, les mails, ça m'énerve. Je pense que ça aurait eu plus d'impact si je marche dans la rue et que je vois un panneau dans la rue qui parle de ça. Je n'aime pas non plus quand on m'aborde dans la rue pour en parler, mais j'aime bien tomber dessus par moi-même, par exemple sur les réseaux sociaux. Un mail, c'est directement destiné à nous.
Moi	Donc, tu préfères quelque chose de moins ciblé, genre qu'on vise tout le monde ?
Matteo	Oui, c'est ça.
Moi	OK. J'ai toutes les informations dont j'avais besoin. Donc merci beaucoup. Je te laisse le temps d'ajouter quelque chose si tu veux, si pas, on peut clôturer l'entretien ici.
Matteo	Non, je ne vois pas trop. J'espère que je n'ai pas été trop brouillon.
Moi	Ne t'inquiète pas, je démêlerai ça comme je pourrai après.
Matteo	Ça va.
Moi	Merci encore pour ton temps et passe une bonne soirée.
Matteo	Avec plaisir. Bon travail. Salut.
Moi	Salut.

Transcription entretien n°20 :

Moi	Salut.
Aymeric	Tu m'entends ?
Moi	Oui, je t'entends et toi ?
Aymeric	Parfait, moi aussi.
Moi	Cool. Tout d'abord, merci d'avoir accepté de faire l'entretien. Je recontextualise un peu. Je suis en dernière année de Master en relations publiques, et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans e-mails envoyés aux donateurs par les organisations et les associations. Peut-être qu'on pourrait commencer l'entretien par une présentation de toi ?
Aymeric	Je m'appelle Aymeric, j'ai 20 ans. Je suis en deuxième première à l'ICHEC en ingénieur de gestion. Je suis impliqué dans beaucoup de différentes associations à Bruxelles : Youth for Climate, Fridays for Future et puis aussi dans le cadre de l'université dans le conseil des étudiants. Au-delà de ça, je suis chef lutin.
Moi	OK. D'accord. Donc ton plus haut degré de diplôme, c'est CESS, c'est ça ?
Aymeric	Oui.
Moi	OK. Et avant de parler un peu plus de tout ce que tu fais, tu pourrais me dire, si ça ne te dérange pas, bien sûr, dans quel milieu social plus ou moins tu as grandi ? Est-ce que tes parents sont plutôt aisés ou est-ce que tu as dû te débrouiller seul ?
Aymeric	Plutôt aisés.
Moi	OK. Du coup, tu peux me parler un peu plus de tes différents types d'engagement ?
Aymeric	Pour Fridays for future et Youth for Climate, c'est un engagement climatique. Je dirais que c'est quelque chose qui me sensibilise assez fort. C'est pour ça que j'ai décidé de m'engager là-dedans. On mène pas mal d'actions en parallèle. On est sur plein de projets. On est sur des actions médiatiques, des actions de sensibilisation, des conférences, des choses différentes. Par exemple, depuis le début de l'année, on a manifesté contre la Politique Agricole Commune en face de la Commission, on a organisé pour les 5 ans des accords de Paris une action médiatique en face de l'Atomium. Ensuite, avec Fridays for Future, on a fait pas mal de campagnes en ligne. Ça s'est limité aux réseaux sociaux, mais on quand même une certaine visibilité, parce que c'est un mouvement où il y a des représentants partout dans le monde, donc, on a quand même assez vite un impact puissant. Quand on fait une action globale, c'est fait dans 120 pays différents et les médias font aussi bien leur travail, on a de bonnes équipes de com' et donc, on a beaucoup de visibilité. C'est assez intéressant. On a aussi repris le relais avec Youth for Climate, même si c'est Fridays for Future qui le chapeaute, on organise la Global Strike ce vendredi-ci. L'objectif, c'est de remettre la crise climatique au centre du débat, parce qu'on voit bien qu'elle est complètement balayée par la crise sanitaire et pour nous, c'est primordial et ça doit rester aux avant-postes.

Moi	OK. D'accord. Et pour ces différents mouvements, tu t'investis de manière ponctuelle ou c'est vraiment régulier ?
Aymeric	Ça dépend un peu des actions en cours. En général, je suis quand même là toutes les semaines pour des appels. Une fois par mois, on a des appels de conseils de récapitulatifs qui ont été faits pendant le mois précédent. En ce moment, comme il y a notre action vendredi, je travaille avec un petit groupe d'une quinzaine de personnes depuis 2 mois ou plus, et c'est le rush. Il y a des messages tout le temps, que ce soit à 3h du matin ou la journée. Ça permet quand même d'avoir quelque chose d'assez organisé et d'avoir un certain impact le jour même, c'est ça notre objectif. On est quand même contents de ce qu'on fait. On est tous conscients de cette crise climatique donc on ne compte pas vraiment. Pour les engagements plus pratiques aussi, dans Youth for Climate, je suis un peu dans la finance et puis je suis dans certains groupes pour ceux qui sont intéressés de participer à la COP26 à Glasgow. Ça dépend des projets qu'on a. Pour l'instant, on a plusieurs projets en cours, on a la création d'une vidéo, mais ce n'est pas tellement mon domaine. On est aussi en train de retravailler notre site Internet. Je ne suis pas non plus dans toutes les équipes. Il y a aussi le CDE qui me prend pas mal de temps et aussi les scouts et même les cours. On ne peut pas tout faire non plus.
Moi	OK. Et pour les scouts, tu es là depuis longtemps ?
Aymeric	J'ai commencé les scouts quand j'étais tout petit, mais en tant que chef, j'ai commencé l'année passée, mais j'animais déjà depuis 4 ans, en tant que pionnier. Et donc je suis chef depuis 2 ans.
Moi	Et pourquoi tu t'es engagé dans ces différents mouvements, au-delà d'être sensible à la cause écologique, pourquoi tu as décidé d'en faire plus ?
Aymeric	Je pense que les actions individuelles ne sont clairement pas suffisantes si on n'en parle pas. Il y a vraiment une inaction au niveau de la sphère politique qui est assez fort dramatique et qui m'a fort sensibilisé. Je suis au mouvement Youth for Climate depuis 2019, depuis que le mouvement a été créé avec les marches, etc. Et maintenant je me suis beaucoup plus engagé cette année. Le fait que ça ne bouge pas, ça me stresse pas mal. Donc, je me suis dit que c'était l'instant ou jamais. J'avais une année un peu plus light, j'avais moins de crédits à valider. Je me suis dit que c'était le moment d'y aller et j'avais vraiment eu de chouettes contacts avec les personnes engagées donc c'était d'autant plus chouette d'y aller et de me bouger. Ce sont des francophones, des Wallons, des Bruxellois et tout le monde est là pour une cause qui est super importante. Il y a quand même des personnes qui sont assez médiatisées dans le groupe. Ça permet d'avoir d'autant plus d'impact dans nos actions.
Moi	Et quand tu dis que tu es stressé par le fait que les choses n'avancent pas, tu peux m'en dire un peu plus ?
Aymeric	Je me suis beaucoup renseigné ces dernières années. Je suis quelqu'un qui suit assez bien rapport du Giec, des recherches qui sont faites. Je suis pas mal de scientifiques sur les réseaux sociaux. Clairement, je pense qu'il y a une grande partie du public qui n'est pas du tout au courant de ce qu'il se trame derrière. Moi

	je préfère avoir des crises Covid tous les ans, plutôt que de faire face à ce qui va nous tomber sur la tête si on ne fait rien maintenant. Donc, clairement, c'est quelque chose qui me stresse et me pousse à agir maintenant. Je sais qu'il y a des deadlines qui sont bien plus proches que ce qu'on ne pense. Le stress se transforme en énergie à partir du moment où on se met dans l'action, pour faire quelque chose de concret. Plus il y a des gens qui font des choses concrètes et qui se bougent, plus ça donne de l'espoir et ça donne l'envie et l'énergie de continuer.
Moi	OK. Et est-ce que tu culpabiliserais si tu ne faisais pas tout ça ?
Aymeric	En tous cas, je ne serais pas droit avec moi-même, mais je ne culpabiliserais pas pour autant. Je ne suis pas quelqu'un qui culpabilise très vite. C'est quelque chose qui me dérange très fort de ne pas être droit dans mes bottes. Je ne vais pas culpabiliser, mais j'ai un sentiment de justice assez important. J'ai besoin qu'il y ait justice qui soit respectée. Quand je trouve qu'il y a un truc qui ne va pas, qui ne rentre pas dans mes valeurs, je m'en veux. Si demain, je prends l'avion une semaine pour aller au Portugal, je sais bien que je vais un peu culpabiliser. En tous cas, j'aurais un sentiment de honte. Prendre l'avion, ça peut se faire, mais ce n'est pas pour une semaine au Portugal. C'est pour quelque chose qui vaut vraiment la peine, sinon, on trouve une alternative.
Moi	OK. D'accord. Et qu'est-ce que tu penses de manière générale des associations et des ONG ? Est-ce que tu mets toutes sur le même pied d'égalité, ou il y en a certaines que tu vas privilégier, ou certaines dont tu vas te méfier un petit peu ?
Aymeric	Alors, je ne les mets certainement pas toutes sur un même pied d'égalité, étant donné que je trouve qu'il y a des priorités. Là, en tous cas, c'est clairement les enjeux climatiques que je mets en premier et loin devant. Après, si je n'étais pas engagé dans cette cause climatique, et que si le réchauffement climatique n'existait pas, je serais sans doute engagé dans autre chose aujourd'hui. Je ne sais pas ce que ce serait, mais plein de causes me tiennent à cœur comme les droits de l'Homme, la sauvegarde du milieu naturel, etc. Il y a plein de trucs qui ne fonctionnent pas bien et pour lesquels je pourrais me mobiliser. Je distingue les priorités que je me mets.
Moi	OK. Et au-delà de la cause qu'une ONG ou une association défend, est-ce que tu penses que toutes les associations ou ONG, par définition, sont bonnes ?
Aymeric	Non, je pense que toutes les associations ne sont pas bonnes, mais c'est au donateur de se renseigner pour savoir à qui et à quoi il donne. Je ne mettrais pas ma main au feu pour dire que toutes les associations sont bonnes et honnêtes.
Moi	Et si c'est une association qui t'aborde et que tu ne connais pas bien, est-ce que tu vas un peu te méfier ?
Aymeric	S'ils m'abordent et que je peux leur poser des questions, oui, je vais me renseigner. C'est toujours intéressant de savoir quelles associations se mobilisent pour quel sujet. Mais, ce n'est pas pour autant que je vais devenir donateur ou que je vais mettre de mon temps pour elle.

Moi	OK. Du coup, maintenant, je t'envoie deux paires de mails. La première paire porte sur Greenpeace, tu peux lire les deux mails. Le deuxième mail est différent en fonction des choses en vert. Une fois que tu as fini, tu peux revenir vers moi.
Aymeric	OK. Pas de soucis.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Aymeric	Voilà, j'ai fini.
Moi	OK. Top. Du coup, qu'est-ce que tu penses de manière générale de ces deux e-mails ?
Aymeric	Ils sont assez similaires. C'est le genre de mails que je reçois tous les jours dans ma boîte mail. Comme c'est journalier et que je n'ai même pas le temps de lire mes mails pour mes cours, ce sont souvent des mails je ne lis pas, parce que je n'ai pas le temps. Je sais qu'il y a des catastrophes qui se passent tout le temps dans le monde, et je veux bien me battre pour plein de catastrophes, mais voilà, quand je vois que ce sont des pétitions, là, je lis toujours et je la signe. Les donations, en tant qu'étudiant, je ne me sens pas concerné. Je ne me vois pas faire des versements mensuels pour l'instant. C'est peut-être pour mes parents, je sais qu'ils le font pour plein d'associations. Je ne peux pas me permettre de le faire. Mais sinon c'est le genre de truc qui me touche et quand je ne suis pas dans une bonne journée, j'essaie de ne pas trop lire. Ça met le moral dans les chaussettes, ça ne sert à rien de se faire du mal gratuitement. Ça, c'est un peu ce que je pense du mail. Après, je sais bien que ce sont des problèmes climatiques, mais je sais aussi que Greenpeace n'a pas une grande emprise en Russie non plus. À ce niveau-là, je ne sais pas à quel point c'est pertinent de s'adresser à nous comme ça.
Moi	OK. D'accord. Et si tu étais donateur de Greenpeace, tu pourrais me dire à quel mail tu aurais plus tendance à donner ?
Aymeric	Je suis partagé. Ça va vraiment dépendre de mon humeur. Si je suis dans une humeur plus sensible, je pense que le deuxième mail fera plus d'effet. Si je me dis qu'il y a trop de forcing, je préférerais le premier. Ça dépend. Là, je suis plutôt sensible en ce moment, donc j'avoue que je serais plus sensibilisé par le deuxième, avec les trucs en vert.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses des formulations, comme en vert il est mis « agissez maintenant pour nous aider » et dans l'autre, c'est « pouvez-vous nous aider », donc tu penses que c'est vraiment en fonction de ton humeur que tu vas préférer l'un ou l'autre ?
Aymeric	Je pense qu'en général, le « agissez maintenant » aura plus d'effet.
Moi	D'accord. Et qu'est-ce que tu penses des images ? Est-ce qu'elles apportent une plus-value ou pas du tout ? Dans le deuxième, il y a une image en plus.
Aymeric	La première image ne me parle pas du tout. On ne se représente pas exactement ce que c'est. Il faut l'analyser. Je trouve qu'on ne sait pas trop les dimensions. Le paysage n'est pas assez ouvert pour se rendre compte de la superficie que ça a. La deuxième image, je ne comprends pas très bien pourquoi c'est devant une pompe à essence. Je pense que la plus-value des images, c'est qu'elles donnent un aspect plus lisible au mail, mais je n'ai même pas trop fait attention aux images. Je

	n'avais pas remarqué qu'il y avait une pompe à essence ou que l'ours polaire, c'était un faux.
Moi	Donc, tu trouves que c'est plus aéré grâce aux images, mais le contenu des images, pour toi, peu importe ?
Aymeric	Si si, je pense qu'il y a des images qui marchent bien, mais ici, je ne les trouve pas spécialement frappantes, surtout la première.
Moi	Et tu penses que ça aurait été mieux de mettre quel genre d'images, alors ?
Aymeric	Pour la première image, j'aurais mis une photo où on aurait pu voir l'horizon, parce que cette vue verticale n'est pas très parlante. On ne se rend pas compte de l'endroit vraiment. Donc plutôt une photo qui nous fait comprendre le rôle qu'a joué le permafrost. Et pour la deuxième, j'aurais juste mis de vrais animaux, et pas un faux ours qui pose avec une pancarte.
Moi	OK. D'accord. Et quels sentiments tu éprouves quand tu lis ces deux mails ?
Aymeric	La routine. Je pense que quand je me suis abonné à ces newsletters il y a 5 ans, j'étais paniqué. C'est triste, parce que, je le sais bien que c'est dramatique de recevoir des mails comme ça, mais c'est encore plus dramatique de se rendre compte que c'est la routine. Je pense que si on s'arrête sur toutes les mauvaises nouvelles, demain, on saute de l'Atomium. Il faut avoir la possibilité de relativiser pour avoir une vie agréable, je pense.
Moi	Oui, OK. Je t'envoie une deuxième paire de mails. Là, ça porte sur PETA, je ne sais pas si tu connais ?
Aymeric	Non.
Moi	OK. Même principe, le deuxième mail est différent en fonction des choses en vert et il y a aussi beaucoup de choses qui ont été supprimées.
Aymeric	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Aymeric	OK.
Moi	Même question, qu'est-ce que tu en penses de manière générale ?
Aymeric	Je suis assez sceptique de la méthode que PETA va employer pour empêcher ces expériences. Je ne sais pas trop. Je sais que je suis contre la souffrance animale, mais dans certains cas, je préfère que des expériences soient faites sur des animaux que sur un humain. Donc, je ne connais pas assez le domaine pour me prononcer, vraiment.
Moi	Pas de soucis. Si tu étais donateur de PETA, à quel mail tu préférerais donner et pourquoi ?
Aymeric	Je relis un peu. Je donnerais plus au deuxième.
Moi	OK. Pour quelles raisons ?
Aymeric	Parce que leurs intentions sont mieux expliquées, je trouve.
Moi	OK. Il y a d'autres raisons ?
Aymeric	C'est plus tourné en question, il y a moins d'ordre. Ça va plus droit au but, on ne tourne pas autour du pot. Je préfère avoir mon libre arbitre et puis aller chercher des informations supplémentaires si ça me touche, plutôt qu'avoir un long mail pour me convaincre de quelque chose dont je suis déjà convaincu si je suis

	donateur de PETA. Donc, raccourcir les mails et expliquer l'objectif, je trouve ça plus important.
Moi	OK. Donc clairement, un mail plus court et qui va droit au but. Et en ce qui concerne la formulation, maintenant, qu'est-ce que tu penses par exemple du deuxième paragraphe du premier mail « Recroquevillés... », est-ce que tu penses que ça apporte quelque chose ou que c'est too much ?
Aymeric	Personnellement, c'est too much. Je ne suis pas sensible à ça tant que je ne l'ai pas sous les yeux. Je me doute qu'il y a une partie qui doit être vraie, mais avec les mots, on peut tout mettre à son avantage, donc je pense que je vais assez vite <i>skipper</i> le paragraphe.
Moi	Donc des formulations un peu choc comme ça, ça décrédibilise un peu ?
Aymeric	Oui, comme des images choc, pour moi, ça n'apporte rien. On ne sait pas si l'image a été vraiment prise sur place ou si c'est une image qui date d'il y a 3 ans dans un truc horrible, dans un pays où ils mangent du chien, je n'en sais rien. Donc c'est vraiment un truc pour lequel je me méfierais plus qu'autre chose. On va dire que je ne me laisse pas complètement déstabiliser par des images ou des mails reçus dans une newsletter. Je préfère que ce soit un truc plus clair, qui explique le rôle que l'association joue, leur objectif et après une demande qui est plus légitime que si c'est juste une grosse sensibilisation, une image choc et puis « vous pouvez nous aider ? » Je ne suis pas du tout quelqu'un de naïf qui va rentrer dans le jeu.
Moi	D'accord, je comprends. Et pour toi, le mail ce n'est pas la meilleure façon de faire un appel au don, du coup ?
Aymeric	Non, forcément. Après, je trouve que c'est une manière de garder les gens au courant, que l'association continue de fonctionner et qu'il y a plein de choses qui sont combattues. Mais pour les appels aux dons, je trouve que la sensibilisation est mieux dans des conférences, dans des rencontres, c'est vraiment ce qui fonctionne le mieux. Une connaissance qui nous en parle, par exemple, en tout cas, si tu n'es pas encore convaincu de la cause.
Moi	OK. Donc là, pour reparler des mails de PETA, quels sentiments tu ressens quand tu lis ces mails ?
Aymeric	Je ressens un sentiment d'injustice pour ces pauvres bêtes et je me dis qu'il y a tout un cadre éthique qui n'est pas respecté dans certains de ces laboratoires. Je suis en balance entre comment faire évoluer la science sans utiliser d'êtres vivants, et puis, pourquoi utiliser des animaux, et des animaux qui ont des sentiments, ils sentent les choses, la douleur, le stress, la peur. Je ne sais pas. Ça me fait quelque chose.
Moi	OK. Et donc, par exemple dans le premier mail, toutes les formulations, tu ne le ressens pas comme de la culpabilisation ?
Aymeric	Non, je ne suis pas dans un laboratoire donc je me sens très peu coupable. Et je ne pourrais pas travailler là-dedans parce que je suis quelqu'un d'assez sensible.
Moi	OK. Et si à la place des images choc, on mettait des chiens heureux et qu'on disait « si vous nous aidez, vous ferez peut-être le bonheur de ces chiens », est-ce que ça marcherait plus pour toi, personnellement, ou pas ?

Aymeric	Non, je pense qu'il faudrait plus un avant/après ou une évolution.
Moi	OK. Et comme tu disais avant, plus laisser le choix aux gens en disant « vous pouvez ».
Aymeric	Oui, clairement. Il ne faut pas prendre les gens pour des débiles en disant « faites ça », mais plutôt leur expliquant la cause, au lieu de donner une leçon de morale.
Moi	OK. Donc quand tu disais que tu prônais plus l'approche humaine plutôt qu'un mail, ça veut dire que si quelqu'un vient d'aborder dans la rue, tu vas plus être touché par ce qu'il dit ?
Aymeric	Oui, de toute façon. On est ennuyés de devoir remballer quelqu'un qui vient avec toute sa bonne volonté et un chouette projet, et de lui dire « je n'ai pas le temps ». On est plus face à ce qu'on dit et face à ce qu'on fait. Alors que pour le mail, tu peux le supprimer sans problèmes. C'est clair qu'il y a des moments où ça ne se prête pas non plus.
Moi	OK. Et est-ce que tu trouves que toutes ces formulations un peu choc, est-ce que c'est un peu trop en période de Covid, avec toutes les mauvaises nouvelles qui circulent dans les infos ?
Aymeric	Oui, je pense particulièrement qu'en cette période, c'est too much. Ça crée un ras-le-bol plus qu'autre chose et il y a des pensées négatives qui s'enchaînent et ce n'est pas le genre de mail qu'on a besoin de recevoir en ce moment, ça, c'est certain.
Moi	OK. J'ai posé toutes les questions que je voulais te poser donc merci beaucoup. Je te laisse le temps d'ajouter quelque chose si tu veux, si pas, on peut clôturer l'entretien.
Aymeric	Je n'ai rien à ajouter spécialement.
Moi	Merci beaucoup pour ton temps, en tous cas.
Aymeric	Bonne chance et bonne soirée.
Moi	Merci, bonne soirée à toi aussi, salut.

Transcription entretien n°21 :

Félicien	Salut.
Moi	Salut, ça va ?
Félicien	Super, et toi ?
Moi	Ça va. Du coup, merci d'avoir accepté de faire l'entretien. Je recontextualise un peu. Je suis en dernière année de Master en relations publiques. Pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs par les ONG et les associations. Pour commencer l'entretien, peut-être que tu pourrais te présenter ?
Félicien	Je suis Félicien, je suis étudiant en bio ingénieur en BAC3. Je gère un projet au collège du Christ Roi avec certains profs. J'ai lancé un potager et le but aussi, c'est faire de la sensibilisation autour de l'écologie. Ensuite, je suis scout. Et je fais pas mal de sport.

Moi	OK. Du coup, ton plus haut niveau de diplôme, c'est CESS ?
Félicien	Oui.
Moi	OK. Et tu as quel âge ?
Félicien	J'ai 21 ans.
Moi	OK, ça va. Et tu pourrais me dire dans quel milieu social tu as grandi ? Est-ce que tes parents sont plutôt aisés ou est-ce que tu as dû te débrouiller seul ?
Félicien	Non, plutôt aisé. Mon papa est universitaire, et ma maman aussi, mais elle travaille plutôt dans le domaine du sport.
Moi	Et donc, par rapport à ton engagement, tu peux me parler un peu plus du potager que tu as lancé ?
Félicien	Oui. De base, je l'ai lancé avec un ami il y a 2 ans. J'ai fait mon stage chez un gars qui a lancé une entreprise de maraîchage en Belgique. J'ai trop aimé et j'ai vraiment apprécié que ça touche au côté pratique de mes études. Eux, ils utilisaient plein de méthodes qu'on n'avait jamais vues en cours et du coup, c'était chouette parce que j'ai appris plein de choses pratiques. Et je me suis rendu compte qu'on n'apprenait pas assez de choses pratiques. Par contre, je pouvais comprendre ce qu'ils faisaient. Par exemple, utiliser de l'engrais vert, je comprends le processus chimique qui se passe derrière, donc c'est intéressant, mais je trouve ça dommage que dans ma formation, je n'apprenne pas comment faire pousser des carottes, ou des trucs comme ça. Et puis, je me suis rappelé ce qui m'avait fait choisir mes études, c'est une sortie scolaire de deux jours. Et je me suis dit que si ce genre de choses n'existait pas dans les écoles, ma passion ne serait jamais née et peut-être que je n'aurais jamais fait ces études-là. Je me suis dit que pour les élèves là-bas, ça pouvait être intéressant d'être éveillé à ça et à affirmer des passions ou infirmer d'autres passions. Du coup, on a créé ce projet et on a écrit un programme avec tout ce qu'on voulait faire. C'était bien détaillé avec tout ce qu'on voulait faire en 5 ans et dans le futur.
Moi	Et à l'heure actuelle, tu fais encore quelque chose pour le potager ? Est-ce que maintenant qu'il est lancé, tu as encore quelque chose à faire ?
Félicien	Oui. Avant le Covid, c'était trop bien, mais depuis, tout est devenu un peu compliqué à gérer parce que c'était très flou. Cette année, ça reste assez flou, mais ça avance toujours, même si j'aurais aimé que ça avance plus. Là, je suis en contact avec des profs motivés par le projet et aussi le staff rhéto qu'on a constitué cette année. Il y en avait déjà un l'année passée, mais il y en a toujours un nouveau. La première année, on a fait 12 mètres sur 4 mètres, ce n'est pas grand-chose, mais c'est déjà ça. L'objectif, c'est de faire 1 are et demi, donc 12 mètres sur 12 mètres. La semaine prochaine, je vais là-bas terminer le travail pour le grand potager. Le but du projet, c'est de sensibiliser à l'écologie en général pour qu'ils aient un esprit critique et plus d'infos sur ce qui les entoure et qu'ils aient plus envie de vérifier les infos. Par exemple, qu'est-ce que c'est la déforestation ? La plupart des gens ne savent pas vraiment. Si tu as juste les médias qui t'en parlent, tu ne sais pas vraiment parce qu'on en parle mal. Il y a plein de choses qu'on ne comprend pas. Le but est aussi de pouvoir argumenter. Il y a plein de manifestations pour le

	climat, mais parfois les gens ne savent pas trop de quoi ça parle. L'idée, c'est de manifester, mais aussi être conscient de quoi on parle. Beaucoup de jeunes manifestent, mais c'est aussi sympa de pouvoir parler avec eux. Donc ça, c'est l'autre axe du potager. Cette année avec une prof qui est motivée, on lance une semaine écolo qui va être alimentée par des choses à faire pour le potager, des conférences, des activités pour sensibiliser de manière globale. Pour l'instant, je n'ai pas mis énormément de temps là-dedans, donc je ne pourrais pas trop en parler, mais l'intention est là. Pour cette année, concernant le potager, l'idée, c'est vraiment d'avoir quelque chose de joli pour que ça motive les gens dans les prochaines années à se lancer dans ce potager-là. On aimerait inclure toutes les strates de l'école, chacun à leur niveau. Moi, j'arrête le projet soit l'année prochaine, soit dans deux ans et le but, c'est que ce soit juste les rhétos qui se renouvellent tous les ans et qu'ils gèrent ce projet d'un point de vue autonome.
Moi	OK. D'accord. Et tu y consacres combien de temps par semaine, plus ou moins ?
Félicien	En moyenne, je dirais 2-3 heures.
Moi	OK. Et les scouts, tu es chef, c'est ça ?
Félicien	Oui, je suis scout. Cette année, tout est un peu au ralenti, ce qui me permet de prendre plus le temps. On a animé 4 fois depuis le début de l'année. Donc pour l'instant, ça ne me prend pas énormément de temps. Je dois organiser les réunions et être présent, mais ça va.
Moi	OK. D'accord. Et j'ai une question, quand tu as commencé les scouts, j'imagine que ce sont tes parents qui t'y ont mis, mais le fait que tu as décidé de continuer par la suite, c'est pour quelles raisons ?
Félicien	À un moment, j'ai arrêté les scouts pendant 1 an pour avoir plus de temps pour moi. Et je me suis rendu compte au terme de cette année-là qu'il me manquait quelque chose de concret et de partage ou d'animation. Je me suis rendu compte que l'année où j'avais fait de l'animation, j'avais transmis des valeurs à d'autres jeunes et j'aime bien ce côté de partage et de savoir que j'ai été utile à quelque chose. J'ai fait mon année un peu égoïste où je me suis juste consacré au sport et à mes études, c'était cool, mais c'est vrai qu'il me manquait quelque chose. Donc je me suis relancé pour cette raison-là, c'est-à-dire, partager aux plus jeunes.
Moi	OK. D'accord. Et quels sentiments en découlent de cet engagement ? Déjà pour le potager, et aussi pour les scouts. Une fois que tu sais que tu as contribué à transmettre des valeurs, quels sentiments tu ressens ?
Félicien	Je réfléchis. Je pense que sur le moment même, c'est un sentiment de joie et d'excitation. Par la suite, c'est plutôt un sentiment de travail accompli. Je suis content.
Moi	OK. Et le fait que tu disais que l'année sabbatique que tu as prise était égoïste, ça veut dire que maintenant que tu as repris les scouts, tu te sens moins égoïste ?
Félicien	Oui. J'ai compris que mon bonheur ne dépendait pas seulement de ce que je voulais faire pour moi et que j'avais besoin de donner un peu pour les autres. Je sais que c'est un des trucs dont j'ai besoin pour être heureux.

Moi	OK. Et est-ce que tu considères toutes les ONG et les associations comme égales ? Ou il y en a dont tu pourrais te méfier ou d'autres que tu pourrais privilégier ? Pas en fonction de la cause, mais en fonction de comment elles t'abordent.
Félicien	Ça dépend. En général, je vais regarder leurs actions, où ils veulent agir. Il faut se renseigner sur les méthodes qu'ils veulent utiliser et les idéologies derrière, est-ce qu'elles sont fondées ou non ? J'aime bien quand ça fait sérieux, dans le sens où elles sont cohérentes dans l'application de leurs méthodes et qu'elles ont fait le tour du sujet avant de décider quoi que ce soit. En fait, ça dépend la façon dont on m'aborde. Si on m'explique mal, si on ne parle pas très bien, forcément, c'est difficile de faire confiance. J'aurais tendance à aller voir sur Internet ou quoi, avant de faire quoi que ce soit.
Moi	OK, ça va. Si ça ne te dérange pas, je t'envoie d'abord une paire de mails sur Greenpeace. Tu peux lire les deux mails. Le deuxième est différent du premier en fonction des choses en vert. Quand tu as fini, tu peux revenir vers moi. À ton aise.
Félicien	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE DE MAILS GREENPEACE
Félicien	OK.
Moi	Alors, qu'est-ce que tu en penses ?
Félicien	La première est plus pro que la deuxième.
Moi	OK. Pourquoi ?
Félicien	Parce qu'on s'adresse beaucoup plus à toi dans la seconde. Il y a un côté culpabilisateur dans la phrase « ne restez pas insensibles et agissez pour protéger l'Arctique ». Pour moi, cette phrase dessert un peu la cause, parce qu'en critiquant les gens, on obtient peu de résultats, en général. Par contre, j'aime bien qu'on dise « Même si vous êtes loin, vous pouvez aider ... », parce qu'ils reconnaissent qu'on ne peut pas faire grand-chose. Et la dernière chose en vert « la faune, la flore... », c'est une technique de persuasion, et je pense quand même que la fin justifie les moyens. C'est juste dommage pour la phrase « ne restez pas insensibles... ». Sinon, ça reste une bonne méthode.
Moi	D'accord. Et si toi, tu étais donateur de Greenpeace, tu préférerais donner au premier mail ou au deuxième en vert ?
Félicien	D'abord, j'aimerais bien qu'on me donne plus de sources. Là, ils ne disent pas comment ils veulent aider et ce qu'ils veulent faire avec l'argent. Mais à choisir, je préfère le premier, parce qu'il dit merci de façon plus sincère, je trouve.
Moi	OK. Parce qu'ils disent merci, c'est ça ?
Félicien	Oui, et c'est sans oppression, il n'y a pas « la faune, la flore ... ».
Moi	D'accord. Et qu'est-ce que tu penses des images ?
Félicien	Je préfère qu'il n'y ait pas l'image de l'ours, elle n'est pas nécessaire.
Moi	Et la première image, elle apporte quelque chose, ou pas ?
Félicien	Oui, ça contextualise. Et puis, ça ne donne pas envie de lire s'il n'y a pas une seule image. Au moins, on voit l'image de la situation.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses de la longueur des mails ?
Félicien	C'est bien. Juste, j'aimerais avoir plus d'infos par rapport à leurs actions.

Moi	OK. Et est-ce que ce que tu dis est influencé par le fait que tu connais Greenpeace ou pas ?
Félicien	Non, je n'ai pas du tout fait attention au fait que ce soit Greenpeace. Ils sont quand même connus pour être assez carrés. Et justement, c'est assez sérieux.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu éprouves comme sentiments quand tu lis ces deux mails ?
Félicien	Je ne connais pas bien Greenpeace, mais je me doute qu'ils agissent dans plein de domaines différents. Je me demande juste où je peux trouver une liste de leurs engagements. J'aimerais bien avoir quelques détails sur le plan d'action général. Ils disent ce qu'ils veulent faire, mais pas comment ils veulent le faire. Ce serait bien d'avoir un petit ordre du jour ou un plan. Et je trouve que ce qui manque aussi, c'est de savoir dans quels autres trucs ils s'engagent. Je sais que c'est pour ça qu'ils demandent de l'argent, mais si je reçois ça, je préfère aussi avoir d'autres infos sur leurs autres engagements.
Moi	Donc, concrètement, tu aimerais avoir une idée de ce qu'ils font avec ton argent ?
Félicien	Oui. En fait, là, si je donne de l'argent, je ne sais pas pour quoi. Je trouve que c'est gratifiant pour la personne qui va donner de l'argent de savoir où ça va aller plus concrètement pour mieux comprendre l'enjeu et ce qui va être mis en place.
Moi	Par exemple, avec 10€, on peut faire ça ? Avec 20, on peut faire ça ?
Félicien	Je pense que ça, c'est trop peu, mais par exemple dire, « si on arrive à récolter 1 million, le plan d'action ce serait ça, et si on récolte 10 millions, ce serait ça. » Je pense que dire 5 ou 10 euros, c'est trop précis, parce qu'on ne sait rien faire avec ça. Récemment, une entreprise voulait lancer une série et ils disaient que s'ils atteignaient X euros, ils feraient 10 épisodes, s'ils avaient plus, 20 épisodes, etc. Au moins là, tu sais un peu suivre. Et voir comment ça avance, ça peut motiver les gens.
Moi	OK. Je comprends. Comme les plateformes de crowdfunding ?
Félicien	Oui, c'est ça.
Moi	OK, top. Je t'envoie une deuxième paire de mails. Là, c'est sur PETA, est-ce que tu connais ?
Félicien	Ça me dit quelque chose.
Moi	OK. Donc même principe, le deuxième est différent en fonction des choses en vert et beaucoup de choses ont été supprimées. Tu peux lire les deux et me dire quoi.
Félicien	OK. C'est toi Tiffany, quand ils disent « Bonjour, Tiffany » ?
Moi	Oui, c'est moi.
Félicien	Ce sont des mails que tu as reçus ?
Moi	Ça, je t'expliquerai après, pour le bien de l'entretien.
Félicien	OK, ça va.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Félicien	Je n'ai pas encore fini le premier, mais c'est très réac'. Et ça ressemble à du bullshit. Faire des liens avec le Covid-19 et les chiens, j'ai vraiment du mal à y croire.
Moi	OK.

Félicien	Déjà dans le deuxième, c'est plus agréable. Voilà. Je trouve que le deuxième est beaucoup plus efficace.
Moi	Pourquoi ?
Félicien	Dans le premier, c'est tellement agressif que ça me perturbe et j'ai beaucoup plus du mal à cerner le message, je ne sais pas si tu vois ce que je veux dire ?
Moi	La forme est tellement agressive que le fond est plus flou ?
Félicien	Oui, le message du fond, je l'ai beaucoup moins bien compris dans le premier que dans le deuxième, alors que c'est le même texte. Je pense que c'est compliqué de se concentrer pour comprendre l'enjeu si tu as directement des trucs trash, parce que ça attire ton attention, mais ça n'aide pas pour se concentrer sur le message.
Moi	OK, je comprends. Et du coup, tu connaissais PETA ?
Félicien	Non, je ne connaissais pas.
Moi	OK. Et là, tu penses quoi de la longueur des mails ?
Félicien	Le premier est trop long. La deuxième image n'est pas nécessaire, tu as déjà compris avec la première.
Moi	OK. Et tu penses quoi de la première image ?
Félicien	Je trouve que ça va encore. Je pense que d'un point de vue communication, c'est utile. Le deuxième est plus digeste et plus agréable, tu as quand même plus envie de donner pour le deuxième. Par contre, je déteste le carré rouge qui demande des dons. C'est à bannir.
Moi	OK. Et par exemple, si je prends le deuxième paragraphe du premier mail où ils disent « Recroquevillés... », ça, tu trouves que c'est trop ?
Félicien	Oui, ça, ça dégage. Et le carré rouge aussi. C'est hyper agressif. Et la deuxième page avec la photo, le carré rouge et le gras, ça fait <i>fake</i> . Je ne sais pas si c'est une arnaque ou pas, mais là, j'ai l'impression qu'on essaie de m'arnaquer. Dans le deuxième, tu as moins l'impression de te faire arnaquer.
Moi	OK. Et est-ce que tu penses la même chose pour les formulations « agissez maintenant pour nous aider », alors que dans le deuxième, c'est « pouvez-vous nous aider » ?
Félicien	Je préfère clairement le deuxième, après le verbe « agir », s'il est bien utilisé, il est chouette et assez entraînant, mais là, je trouve qu'il est mal utilisé dans le premier.
Moi	Par exemple, si on dit « vous pouvez agir en faisant ... » ?
Félicien	Du genre « agissons ensemble pour faire ça ». Un truc qui rassemble et qui donne un peu de joie.
Moi	OK. Et de manière générale, tu n'aimes pas trop la culpabilisation ? Tout ce qui est émotion négative, on bannit ?
Félicien	Oui. Ou alors, proposer « si tu veux plus de détails, clique sur ce lien. » Ce n'est pas parce que les choses sont graves qu'il ne faut pas en parler, mais si on veut avoir plus de précision, on peut cliquer et ça laisse le choix au lecteur.
Moi	OK. Et si on dit « grâce à votre don, les chiens pourraient avoir de meilleures conditions de vie », et plutôt se focaliser sur le positif alors ?
Félicien	Oui, ça peut être bien, je pense. Comme dans le deuxième mail.

Moi	OK. Donc, je récapitule un peu, pour toi, le meilleur appel aux dons, ce serait de faire un mail qui soit de taille normale avec des images pour que ce soit plus digeste, avec un lien qui donne plus de détails si on veut se renseigner et qu'on dise concrètement ce qu'on va faire avec l'argent.
Félicien	Oui. Une image suffit amplement. Et puis, pas seulement ce qu'on ferait avec l'argent, mais aussi le plan d'action qu'ils feraient avec l'argent récolté.
Moi	OK. Tout en utilisant des émotions positives, alors ?
Félicien	Oui.
Moi	OK. Du coup, j'ai toutes les infos dont j'avais besoin. Je te laisse le temps d'ajouter quelque chose si tu le souhaites.
Félicien	Oui, d'un point de vue stratégie de communication, je ne pense pas que montrer des images choc ou des phrases choc soit le meilleur truc à faire. Mais quand on s'abonne à la newsletter, quelque part, c'est accepter de recevoir ce genre d'e-mails choc, et je pense que ça ferait fuir pas mal de gens. Perso, je n'aurais pas envie de m'abonner à la newsletter de PETA quand je vois ça. Le mieux, c'est de laisser le choix. Si tu es intéressé, tu cliques sur un lien pour avoir plus d'info. Et on peut dire que les chiens vivent dans des conditions déplorables et qu'on peut cliquer sur un lien si ça vous intéresse, mais les faits doivent quand même être présents quelque part. Mais de toute manière, la culpabilisation, il ne faut pas l'utiliser. Ça dessert la cause et ça fait moins sérieux.
Moi	OK. En tous cas, merci d'avoir pris le temps pour cet entretien.
Félicien	Pas de soucis, j'espère que ça va aller pour toi.
Moi	Merci, c'est gentil. Bonne soirée.
Félicien	Merci à toi aussi. Salut.

Transcription entretien n°22

Ludivine	Bonjour.
Moi	Bonjour, ça va ?
Ludivine	Ça va et toi ?
Moi	Ça va super, merci d'avoir accepté de faire l'entretien.
Ludivine	Avec plaisir.
Moi	Donc je recontextualise un peu. Je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs par les ONG ou les associations. Pour commencer, tu pourrais te présenter un peu ?
Ludivine	Oui. Ludivine Leclerc, je suis étudiante à Leuven. Je suis en train de faire un deuxième bachelier. Avant ça, j'ai fait les scouts pendant 15 ans. J'ai été cheffe pendant 3 ans. Après, j'ai essayé de créer ma propre association, ça s'est mal terminé. J'ai aussi fait mon TFE à propos du scoutisme.
Moi	OK. Et c'est quoi comme bachelier que tu as fait ?
Ludivine	En office management à Bruxelles et maintenant je fais un bachelier en anglais Advanced Business Management à Leuven.

Moi	OK. D'accord. Et tu as quel âge ?
Ludivine	22 ans.
Moi	OK ça va. Je te pose une autre question, mais si tu n'as pas envie de répondre, tu n'es pas obligée. C'est pour savoir dans quel milieu social plus ou moins tu as grandi ? Est-ce que tes parents étaient plutôt aisés ou tu as du te débrouiller plus jeune ?
Ludivine	Plutôt aisés. J'ai toujours un toit au-dessus de ma tête, je n'ai jamais eu peur de ne pas manger le soir. Mes parents m'ont toujours aidée quand j'en avais besoin.
Moi	OK. Et donc, par rapport à ton engagement, tu peux me parler un peu plus du scoutisme ? Là, tu n'en fais plus du tout ?
Ludivine	J'ai arrêté il y a 3 ans parce que je commençais mes études et que ce n'était pas possible de continuer. J'ai commencé quand j'avais 5 ans, parce que ma maman était cheffe scout et elle voulait qu'on fasse les scouts aussi. J'en ai fait jusqu'à mes 17 ans et après, j'ai voulu continuer en tant que cheffe et je me suis occupée des enfants de 8 à 12 ans. C'était tous les dimanches et il y avait 3 camps par an.
Moi	OK. Quand tu as commencé, c'est parce que ta maman t'a poussée à y aller, mais une fois que tu étais assez grande pour décider si tu voulais continuer ou pas, pourquoi justement tu as décidé de continuer ?
Ludivine	Les scouts, c'est comme une énorme famille. On nous voit parfois aussi comme une secte. On s'entend tous bien et on a envie de continuer. Quand on commence, c'est toujours difficile d'arrêter. J'ai pris deux ans pour décider si j'arrêtais ou pas. C'est donc l'engagement, les amis, tout ce qui est social, transmettre des valeurs aux plus jeunes qu'on n'aurait pas sans le scoutisme. C'est apprendre à vivre ensemble, jouer ensemble, communiquer d'une manière plus positive et de grandir ensemble. C'est aussi toujours savoir que quelqu'un sera là en cas où.
Moi	OK. Donc une fois que tu sais que tu as transmis des valeurs aux plus jeunes, qu'est-ce que tu ressens ?
Ludivine	C'est de la fierté de savoir qu'on sera toujours dans les anecdotes des enfants, même quand ils seront plus vieux. Quand on a des fêtes scout et qu'on revoit nos animés, ils viennent toujours vers nous et ils trouvent ça chouette de nous revoir.
Moi	OK. Et est-ce que tu peux me parler un peu plus de l'association que tu as essayé de lancer, sauf si ça te rappelle un mauvais souvenir.
Ludivine	En secondaire, l'école voulait faire un projet d'échange avec une école en Afrique du Sud et c'était un projet de 3 ans dans le but de partager nos expériences, de voir comment ils vivent là-bas et comment nous on vit ici. Après 3 ans, on a pu aller là-bas et on a passé deux semaines sur place. On a aidé dans les écoles, on a donné cours. On a pu aussi aller dans les communautés plus pauvres. La pauvreté en Afrique, on la connaît tous, mais aller là-bas, la voir et parler avec ces gens, c'est tout autre chose. Quand on est rentrés en Belgique, on sait qu'on avait aidé et on voulait en faire plus. Avec la commune de Dilbeek, on a tenté de créer notre association pour aider les enfants là-bas. Nous, ce qu'on voulait faire, c'était de leur offrir un moyen de les aider après les cours. Là-bas, une fois qu'ils ont fini

	les cours, ils sortent et ils ont de mauvaises fréquentations et ils ne se concentrent plus sur leurs études. Là-bas, ils savent que de toute façon, ils n'ont pas beaucoup d'opportunités pour faire autre chose. Et nous, on voulait leur apporter un soutien pour faire leurs devoirs, apprendre à jouer ensemble de manière non violente, parce que c'est toute une autre manière de jouer là-bas. Donc, on est partis là-bas en 2018 et en fait, quand on était là-bas, on a réussi à vendre le projet. Mais dès qu'on est revenus, on n'avait plus le soutien qu'on avait là-bas. Donc, c'était une bonne initiative à faire si on pouvait rester là-bas, mais la communication là-bas, c'était une autre manière de travailler. On a dû arrêter parce qu'on était des étudiants.
Moi	OK et donc tu es partie 1 fois ou deux ?
Ludivine	Deux.
Moi	La première fois, c'était en rhéto et tu es retournée l'année d'après ?
Ludivine	Oui, c'était l'année d'après.
Moi	OK, je comprends. Et quand tu étais là-bas et que tu savais que tu apportais quelque chose aux jeunes, qu'est-ce que tu ressentais toi personnellement ?
Ludivine	C'était un sentiment mitigé. Oui, je faisais quelque chose de bien, mais est-ce que c'était assez ? Maintenant, quand on voit les photos d'Afrique du Sud, elles ne sont pas belles, mais la réalité est encore plus dure. Les gens là n'ont rien et pourtant, ils sont très heureux. Ils étaient super heureux de nous voir alors que nous, on ne faisait pas grand-chose et ils étaient contents de voir que des personnes s'intéressaient à eux.
Moi	Et quand tu es revenue, tu as aussi eu cette sensation de ne pas pouvoir faire grand-chose ?
Ludivine	Oui. Tant qu'on n'est pas là-bas, on ne peut plus faire grand-chose.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses en général des associations et des ONG, est-ce que tu les mets toutes sur le même pied d'égalité ou il y en a certaines dont tu pourrais un peu te méfier ?
Ludivine	Je ne me méfiera jamais d'une association. Je pense que ça part toujours d'un bon sentiment, au final. Ça part toujours d'une envie d'aider. Maintenant, il y a différentes approches de certaines associations que je trouve un peu trop <i>hard</i> .
Moi	Ce sont quelles approches que tu trouves un peu <i>hard</i> ?
Ludivine	Par exemple, Gaia, l'association contre la maltraitance animale, je sais qu'ils ont tout à fait raison, mais leurs publicités sont trop <i>hard</i> . Après, je les soutiens, je sais que ça part d'un bon sentiment, mais ils exposent la réalité sans filtre.
Moi	Sans filtre, d'accord. Je vais t'envoyer deux paires de mails. La première porte sur Greenpeace. Tu peux lire les deux mails et revenir vers moi quand c'est fait. Le deuxième est différent du premier en fonction des choses en vert.
Ludivine	D'accord.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Ludivine	D'accord. J'ai lu les deux.
Moi	OK, top. Première question, qu'est-ce que tu en penses de manière générale ?

Ludivine	Je trouve qu'ils commencent de manière très négative. « Mauvaise nouvelle », d'accord. Cette première phrase, elle me met un stop. Et le deuxième mail pousse plus à l'action. Il dit que « même si vous restez chez vous, vous savez nous aider ».
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses des formulations dans le deuxième en vert c'est « agissez maintenant pour nous aider » et dans le premier, c'était « pouvez-vous nous aider », laquelle tu préfères ?
Ludivine	Je préfère quand c'est moins stressant. Parce que là, on a l'impression qu'on doit aider maintenant tout de suite, et ça met un coup de pression.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses en vert de « ne restez pas insensibles et agissez », et dans le premier c'est « il est urgent et essentiel d'agir ».
Ludivine	Le « ne restez pas insensibles », c'est mal formulé, parce que les gens sont sensibles, mais n'agissent pas.
Moi	Donc, si tu devais faire un don à Greenpeace, tu préférerais donner à quel mail ?
Ludivine	Au deuxième.
Moi	OK et pourquoi ?
Ludivine	C'est surtout la phrase « même si vous êtes loin, vous pouvez nous aider en restant chez vous », ça paraît bête, mais je préfère. Et je préfère quand il y a une photo en plus parce que ça divise le texte et c'est plus agréable à lire.
Moi	OK, et sur le fond même de la photo, tu trouves qu'elle ajoute quelque chose hormis le fait que ce soit plus agréable à lire.
Ludivine	Oui, ça permet de mieux réaliser ce qu'il se passe.
Moi	OK, donc pour la première photo, tu penses la même chose ?
Ludivine	Oui.
Moi	OK, d'accord. Et qu'est-ce que tu penses de la longueur du mail ?
Ludivine	Trop long. Moi, honnêtement, je n'ai pas tout lu, parce que c'est difficile de se représenter en réalité les 20 000 tonnes de Diesel.
Moi	OK, d'accord. Et est-ce que ce que tu dis est influencé par le fait que ce soit Greenpeace ou pas ?
Ludivine	Non, je ne regarde pas l'organisation qui le dit.
Moi	OK. Et ici, quels sentiments tu ressens quand tu lis les deux mails ?
Ludivine	Ça donne envie d'aider.
Moi	OK. Du coup, je vais t'envoyer une deuxième paire de mails. Là, ça porte sur PETA, est-ce que tu connais ?
Ludivine	Non.
Moi	OK.
Ludivine	Oh les petits chiens.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Ludivine	D'accord.
Moi	OK. Même question, qu'est-ce que tu en penses de manière générale ?
Ludivine	Le premier est très long et difficile à lire. Les informations sont utiles, mais c'est très long, et je ne pense pas que quelqu'un lirait ça en entier.
Moi	Et le deuxième est mieux niveau longueur alors ?

Ludivine	Oui, il est vachement mieux. Il dit clairement ce qu'ils veulent faire. Le but final est plus clair et ça donne envie de continuer à lire.
Moi	D'accord. Et ici, si tu étais donatrice de PETA, tu préférerais donner au quel ?
Ludivine	Au deuxième. Et c'est aussi une bonne idée qu'ils proposent de signer la pétition. Je pense que les gens signent plus facilement des pétitions que ne font de dons.
Moi	OK. Et il y a d'autres raisons pour lesquelles tu préfères le deuxième ?
Ludivine	C'est vraiment plus clair en fait.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses dans le premier mail, du deuxième paragraphe où il est mis « Recroquevillés... » ?
Ludivine	Je trouve qu'un texte est moins choquant qu'une image. Et vu qu'on ne voit pas ce qui est décrit sur les images, ça choque moins.
Moi	Et tu penses que ce paragraphe est utile ?
Ludivine	Je pense que la photo en dit assez. Le texte n'est pas nécessaire.
Moi	Donc tu préfères qu'il y ait plus d'images plutôt que des descriptions ?
Ludivine	Voilà. Pour mieux s'imaginer l'horreur de la situation.
Moi	Et là, tu connaissais PETA ?
Ludivine	Non, pas du tout.
Moi	OK. Et ici, quels sentiments tu ressens quand tu lis ces deux mails ?
Ludivine	Dans le deuxième, c'est surtout l'envie d'aider, l'appel à l'action, l'envie de signer la pétition, parce que c'est plus facile à faire. Dans le premier, ça me donne juste mal au cœur.
Moi	Et le fait que ça te donne mal au cœur, ça ne te donne pas envie d'aider ?
Ludivine	Oui, mais c'est un peu trop. Dans le deuxième, ça ne fait pas mal au cœur, mais c'est pile ce qu'il faut. En fait, la première chose qu'on voit, c'est le petit chien qui est enfermé, et ça parle assez.
Moi	OK, je vois. Et est-ce que tu ressens une forme de culpabilisation dans ces techniques ?
Ludivine	Un peu. J'ai l'impression d'être une mauvaise personne en disant ça.
Moi	Non, t'inquiète. Il n'y a aucune mauvaise réponse. Mais dans le premier, quand tu disais que ça te faisait mal au cœur, tu ne ressens pas de culpabilité ?
Ludivine	En fait, ce n'est pas à cause moi, cette situation.
Moi	OK, je comprends. Et donc, de manière générale, est-ce que tu aimes bien ou pas qu'on mette des photos de chiens qui sont tristes, etc. Ou tu penses que ce serait plus convaincant si on mettait des photos de chiens heureux en disant que c'est comme ça qu'ils devraient être ? Tu penses que lequel marcherait le mieux sur toi ?
Ludivine	Je pense que je m'arrêteraï plus sur les bonnes choses que sur les mauvaises. Peut-être commencer avec une belle image pour après raconter l'histoire.
Moi	Donc toi, tu serais moins convaincue si tu n'avais que des images négatives ?
Ludivine	Oui. S'il y avait plus de positif dans le premier mail de PETA, j'aurais peut-être voulu tout lire. Un beau petit chien qui a été sauvé, c'est toujours plus agréable.

Moi	OK. Et pour toi, qu'est-ce qui fonctionnerait le mieux pour un appel aux dons ? Comme tu me disais, un mail pas trop long, on parle tout de suite de l'objectif, on met des émotions positives. Est-ce qu'il y aurait autre chose qui fonctionnerait ?
Ludivine	Que tout soit clair et net, même pour faire un don, qu'il y ait un bouton facile d'accès et qu'on ne doit pas chercher. Je pense que je préférerais aussi qu'il y ait plus de moyens de signer des pétitions, pour aider autrement que par le don, aussi. Parfois, les gens savent donner autre chose que des dons.
Moi	OK, parfait. J'ai posé toutes mes questions, donc si tu veux ajouter quelque chose, tu peux, sinon on peut clôturer l'entretien ici.
Ludivine	Non, je pense que j'ai tout dit.
Moi	OK, super. Merci beaucoup en tous cas pour ton temps.
Ludivine	Avec plaisir.
Moi	Bonne journée
Ludivine	Merci à toi aussi. Salut.

Transcription entretien n°23

Moi	Bonjour.
Cécile	Bonjour, comment allez-vous?
Moi	Très bien! Et vous ? Merci beaucoup d'avoir accepté l'entretien.
Cécile	Très bien. Je vous en prie.
Moi	Je contextualise, je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les mails envoyés aux donateurs par les associations et les ONG. Nous pouvons commencer l'entretien par une présentation de vous de manière générale et par la suite une présentation plus précise sur vos engagements?
Cécile	OK. Je m'appelle Cécile, j'ai 29 ans et en ce moment je travaille comme formatrice chez « Jeune et Nature » donc je donne des formations à l'animation nature pour les adultes qui aimeraient bien devenir animateur nature.
Moi	OK. Que veut dire animateur nature ?
Cécile	C'est un métier qui peut également s'exercer de manière bénévole où on accompagne des groupes essentiellement d'enfants, mais cela peut aussi être adapté pour les adultes à découvrir la nature, mais sous un aspect qui est un petit peu plus ludique qui utilise plusieurs approches du cerveau en comparaison aux guides nature qui vont plutôt donner du savoir un petit peu plus brut. Ici, l'idée d'être animateur nature, c'est de faire découvrir aux participants la nature autrement que simplement par les connaissances scientifiques.
Moi	D'accord, on va y revenir un petit peu plus tard, je vais d'abord me concentrer sur vous. Quel est votre plus haut niveau d'études ?
Cécile	J'ai un Master en anthropologie.

Moi	D'accord. Vous travaillez chez « Jeune et Nature » en tant que bénévole ou c'est votre emploi ?
Cécile	Actuellement c'est mon emploi, mais j'y ai été bénévole à partir de 2011, je pense.
Moi	OK. Une question un peu indiscrète, vous n'êtes pas obligée d'y répondre. Dans quel milieu social vous avez grandi? Vos parents étaient plutôt aisés ou vous avez du vous débrouiller plus jeune ?
Cécile	Ni l'un, ni l'autre, je dirais classe moyenne.
Moi	D'accord. Vous m'avez dit qu'à partir de 2011 vous avez été bénévole, est-ce que vous avez eu d'autres types d'engagements à part « Jeune et Nature » ?
Cécile	Oui, mon premier engagement était en secondaire, j'étais bénévole dans un magasin Oxfam. Il y avait au sein de mon école secondaire un petit magasin. Les étudiants pouvaient vendre des produits issus du commerce équitable. Ensuite, quand je suis arrivé à l'Université, toujours pour Oxfam, nous avons des journées de sensibilisation sur les relations nord-sud, le commerce équitable, sur la dette, etc. C'était quelque chose qui m'intéressait vraiment beaucoup, c'est pour ça que j'ai choisi mes études en anthropologie. Cela m'a amené à m'intéresser sur les diverses cultures et pourquoi notre culture occidentale est celle qui est considérée comme la culture de référence. Ensuite, je ne sais pas si ça compte comme engagement, mais j'ai fait mon baptême à l'Université et j'ai été engagée dans un cercle étudiant comme bénévole. Toujours à l'Université, quand j'étais en Master, j'étais dans un kot à projet à Louvain-la-Neuve et c'était le kot de « Jeune et Nature ».
Moi	Il existe toujours?
Cécile	Oui, il existe toujours, c'est un petit kot. Le sujet, c'est « l'éveil et la découverte de la nature ». Ça intéresse des gens parce qu'il est là depuis 40 ans, je pense, mais ça reste un petit kot à projet. Après ça, j'ai commencé à travailler et en 2007, je me suis engagée chez Quinoa comme bénévole. C'est une ASBL d'éducation à la citoyenneté mondiale et solidaire donc pour le vulgariser, c'est lié aux relations nord-sud et le projet de Quinoa, ce sont des bénévoles qui partent un mois en immersion dans un pays entre guillemets du Sud. Soit en Asie, en Afrique, en Amérique latine et dans ces groupes de bénévoles, non seulement ils partent un mois, mais avant, il y a une année de préparation à ce voyage pour ne pas qu'on arrive et qu'on mette les pieds dans le plat, qu'il y ait des chocs culturels trop grands et il y a toujours un projet lié au départ. Donc l'immersion est toujours liée à un sujet ou une thématique particulière. Moi, je suis partie aux Philippines, comme bénévole pendant un mois et quand je dis bénévole, ce n'est peut-être pas le bon terme, car c'est surtout de l'immersion donc on n'est pas là pour aider les gens sur place, on est là pour vivre avec eux leur vie. Le sujet était sur l'agroécologie et le fait qu'il y ait beaucoup d'accaparement des terres aux Philippines. Les terres des paysans sont rachetées par le gouvernement pour être revendues à de grosses entreprises. Du coup, les paysans perdent leur droit de propriété à la terre et ne deviennent plus qu'ouvriers et on peut imaginer les problèmes qu'ont les petits ouvriers qui n'ont pas beaucoup de moyens de se défendre par rapport aux grosses entreprises. Ça,

	c'était en 2007. En attendant, j'étais toujours chez « Jeunes et Nature », pas au kot, mais à l'ASBL. Pour différencier les deux, il y a le kot où il y a vraiment que les personnes qui sont dans le kot qui font les activités et c'est vraiment lié à Louvain-la-Neuve. À côté, il y a l'ASBL qui organise des camps et des week-ends pour les enfants de 5 à 17 ans. Là, j'étais animatrice nature. C'est un peu comme les scouts sur le principe, c'est-à-dire qu'on fait de camps, des activités pendant les week-ends sauf que nous, nos activités sont toujours liées à la découverte de la nature. Donc c'est comme être animatrice scoutie sauf qu'on a toujours cette visée tournée vers une immersion dans la nature.
Moi	OK. Et vous faites ça à quelle fréquence ?
Cécile	Quand j'étais bénévole à « Jeune et Nature », je faisais un camp par an, c'était pendant l'été pour deux semaines, plus une activité. Nous, les activités, ce sont les week-ends, donc c'était un week-end tous les deux mois, plus les réunions des groupes de travail pour créer de nouvelles activités, pour renouveler le matériel, étoffer les connaissances naturalistes et ça, ce n'est pas avec les enfants, c'est seulement entre animateurs.
Moi	D'accord et à l'heure actuelle, vous faites quoi pour l'ASBL, vous animez toujours ?
Cécile	Comme je ne suis plus bénévole, mais employée, pour pas qu'il y ait de conflits d'intérêts ou pour que ce soit le plus clair possible, j'ai enlevé ma casquette de bénévole donc cette année je ne vais pas faire de camps ou de week-ends en tant que bénévole puisque je suis formatrice employée donc ça serait un petit peu bizarre que je fasse des camps en tant qu'animatrice et avoir des gens que je forme en classe dans le même staff donc je ne vais pas annuler en tant que tel, mais je vais juste me concentrer sur ceux qui sont en formation.
Moi	Donc concrètement, vous faites quoi au quotidien en tant que formatrice ?
Cécile	En plus des camps, il y a une formation pour adulte qui est organisée de septembre à juin à raison d'une soirée par semaine, plus des week-ends de formations, etc. Cette formation donne accès au brevet d'animateur nature. Moi, je suis engagée pour remplacer une formatrice qui est partie en congé de maternité pour ce semestre et ce que je fais majoritairement, c'est préparer la formation qui se fait en ligne du coup avec le Covid, préparer les animations, les activités et les connaissances naturalistes qu'on peut transmettre par là. Donc, nous, notre idée dans la formation, c'est qu'on fait vivre nos activités aux participants, aux élèves et puis, on débriefe de pourquoi on a fait cette activité-là et quelles sont les connaissances naturalistes qui se cachent derrière. Puis, on a un point un petit peu plus naturaliste, théorique sur, par exemple, les batraciens après avoir vécu l'activité ou le jeu sur les batraciens et ainsi de suite. Comme ça, les participants ont à la fois des idées d'activités nature pour des enfants puisqu'ils les ont vécues eux-mêmes, donc ils voient comment ça se passe et à côté, ils ont les infos naturalistes qu'il vaut mieux avoir quand on est animateur et qu'on veut faire une activité ou un jeu sur ce sujet-là.
Moi	Je comprends. Du coup, ça doit être difficile en ligne ?

Cécile	C'est un sacré challenge, mais heureusement, on utilise des outils en ligne qui permettent d'organiser la formation pour qu'elle soit la plus didactique et pédagogique possible. On utilise un site web qui s'appelle Murale ou les participants peuvent placer des images, les déplacer, mettre des Post-its, mettre du texte, comme ça, au lieu de faire un jeu où ils sont censés aller chercher une info dans une enveloppe puis faire un puzzle, ils font le puzzle en ligne.
Moi	OK, d'accord. Maintenant, par rapport à tous les engagements que vous avez eus au cours de votre vie, quelles raisons vous ont poussé à faire tout ça ?
Cécile	Parce que j'aime bien, ce sont toujours des sujets qui m'intéressent beaucoup. Parce qu'en faisant, j'apprends toujours des choses donc je ne m'ennuie jamais. Et le fait d'apprendre, c'est toujours très important pour moi. Que ça soit sur l'agroécologie, ou bien sur la nature en tant que telle ou le commerce équitable, j'apprends toujours des choses en faisant ça. Parce que je trouve que c'est important pour un être humain dans la société dans laquelle on est de s'engager pour des choses auxquelles il croit parce que sinon la vie a moins de sens. Maintenant s'engager, ça peut être s'engager à élever ses enfants, ce n'est pas obligé d'être dans une association ou s'engager à faire son travail avec le plus de qualité possible ou s'engager sur la scène culturelle, ou ce genre de choses. Je trouve que c'est ça qui fait qu'on peut se dire « J'ai fait en sorte que cette journée-ci ait rendu la Terre ou d'autres êtres humains plus heureux. » Je pense que c'est important pour les humains, comme on est des animaux sociaux, je pense que c'est vraiment important qu'on fasse des choses pour que les autres personnes qui vivent en société avec nous soient plus heureuses, et ça nous rend heureux, en fait.
Moi	Vulgairement dit, c'est un <i>win-win</i> parce que vous apprenez et en même temps vous avez aidé quelqu'un ou quelque chose ?
Cécile	C'est ça oui.
Moi	OK, ça va. Et une fois que vous savez que vous avez contribué à un projet aux Philippines, que vous avez formé quelqu'un ou que vous avez vendu à Oxfam, quels sentiments découlent de ça ?
Cécile	Le sentiment de faire son chemin, de faire des pas en avant dans la bonne direction. C'est sûr que quand on vit au XXI ^e siècle, c'est parfois difficile de savoir quel est l'impact de ma vie, mais à chaque fois que je fais ce genre d'actions, j'ai l'impression d'avancer dans la bonne direction, d'en apprendre plus pour être une meilleure personne et pour pouvoir diffuser un message qui permettrait à d'autres de s'engager pour aussi faire que la Terre soit remplie de meilleures personnes au fur et à mesure.
Moi	En somme, faire ce qui vous semble juste.
Cécile	Oui exactement !
Moi	Dernière question avant d'entrer dans le vif du sujet, qu'est-ce que vous pensez de manière générale des associations ? Vous les mettez toutes sur le même pied d'égalité ou vous pourriez vous méfier de certaines ?

Cécile	Non je ne les mets pas toutes sur le même pied d'égalité, car même si elles ont toutes le nom d'associations, en fonction de leurs missions et surtout en fonction de comment leurs missions sont mises en œuvre, il peut y avoir une énorme différence d'une association à l'autre. Est-ce que cette association fait la part belle à la gouvernance participative ou pas ? Est-ce que cette association-là consacre ses fonds ou son énergie à telle activité ou à telle autre ? C'est très différent d'une association à l'autre. Est-ce qu'elles sont toujours en cohérence avec leurs valeurs ou pas ? Non, je ne pense pas que toutes les associations sont toutes sur le même pied d'égalité.
Moi	Donc votre démarche serait plutôt de vous renseigner avant d'être sûre de s'engager dans quoi que ce soit ?
Cécile	En fait, ça ne se passe pas vraiment comme ça, à chaque fois que j'ai rejoint une ASBL ou un mouvement ou un collectif, c'est toujours parce que je connaissais quelqu'un qui y était déjà. Je pense que pour beaucoup de gens c'est le bouche-à-oreille qui fonctionne de cette façon-là et comme c'est quelqu'un qui est proche ou de confiance qui est bénévole dans cette association, on peut se dire qu'il y ait des chances que ça soit vraiment chouette.
Moi	Oui, je comprends. Maintenant, si ça ne vous dérange pas, je vais vous envoyer deux paires de mails, la première paire porte sur Greenpeace et je vous demanderais si cela ne vous dérange pas de les lire. Le deuxième est différent du premier en fonction des choses qui sont en vert. Vous pouvez revenir vers moi une fois que vous aurez terminé de lire. À votre aise.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Cécile	Voilà !
Moi	Vous avez eu l'occasion de lire les deux ?
Cécile	Oui.
Moi	Parfait, quelle est votre opinion générale sur ces deux mails ?
Cécile	Je ne sais pas si c'est sur Greenpeace en général, mais c'est une organisation qui inspire la confiance, car c'est une organisation qui est très connue, du moins j'ai déjà entendu parler de Greenpeace et de leur action coup de poing. Déjà, c'est quelque chose qui donne envie de s'engager pour eux. Sinon, la différence entre les deux documents, je trouve que le deuxième est fort axé sur « Vous, vous pouvez sauver la banquise, pensez aux ours polaires », « agissez maintenant », « On peut compter sur vous ». Pour moi, c'est un petit peu trop fort comme message. On a l'impression qu'on nous force la main en comparaison avec le premier où le message est un petit moins dans l'émotionnel et plus dans les faits. « Est-ce que vous pouvez nous aider à arrêter ça parce que les faits sont graves ». Donc, si je devais choisir entre les deux campagnes, laquelle m'inciterait le plus à faire des dons, je choisirais la première.
Moi	OK. C'était ma question principale. Un peu plus précisément, qu'avez-vous pensé des images, dans le deuxième document, il y a une image en plus, est-ce qu'elle ajoute quelque chose ou ce n'était pas nécessaire ?

Cécile	Elle ajoute quelque chose, car sans cette image, le document n'aurait que du texte, mais oui, je dirais que l'image est bien. C'est vrai que l'ours polaire est un symbole qui est important chez Greenpeace et pour toutes les organisations qui veulent lutter pour l'Arctique. Pourquoi pas, oui.
Moi	OK. Et que pensez-vous de la première image ?
Cécile	Je ne suis pas sûre de bien la comprendre, mais j'ai l'impression que ce qu'on voit c'est la pollution sur cette rivière qui s'étend donc c'est une image assez impressionnante. Maintenant, si ce n'est pas l'image exacte de ce dont on parle dans le texte, ça peut être super dangereux parce qu'il y a sans doute des personnes qui vont faire leurs recherches et qui vont dire que Greenpeace a utilisé une image qui ne correspond pas, mais moi, comme je la vois, j'ai l'impression qu'elle est cohérente. Ce que je rajouterais pour faire plus d'impact, c'est voir l'échelle d'une voiture par rapport à cette image parce qu'on ne se rend pas très bien compte de la taille.
Moi	Je comprends, elle aurait pu être plus compréhensible, en fait ?
Cécile	Oui, c'est ça.
Moi	OK. Dernière question par rapport à Greenpeace, quels sentiments vous éprouvez en lisant ces deux mails, hormis le fait que dans le deuxième on essaie de forcer la main ? Avez-vous d'autres sentiments qui viennent ?
Cécile	En fait, j'ai écouté un Podcast des « Baladeurs », c'est une émission de podcasts d'il y a deux ou trois semaines sur un homme qui partait avec Greenpeace nettoyer des fuites pétrolières dans une région en Russie, en Sibérie. J'ai vraiment été choquée de son récit du fait que l'entreprise qui ne nettoie pas ses propres déchets est tellement puissante que toutes les industries aux alentours ont périclité. Elle a tellement pollué la terre que les personnes qui y vivent ne savent plus cultiver ou vivre de la pêche. Il n'y a plus de poissons, plus de phoques. Le seul employeur qui reste et qui permet aux gens de gagner de l'argent est celui-là. Le jeune homme qui partait est un Français et il expliquait qu'il allait là-bas en espérant nettoyer et préserver la biodiversité, mais il y en a beaucoup qui sont contre lui. Déjà, cet organisme, l'État, car il n'aime pas que d'autres personnes se mêlent de leurs affaires et qu'il critique la façon de gérer cet endroit du monde et puis il y a les citoyens, car en se déplaçant là-bas et en militant, il s'attaque directement à leur employeur qui est le numéro un de la région. Ce texte-là me faisait un petit peu penser à ça et je me souviens de ce que j'ai ressenti en écoutant le podcast comme j'ai été choquée de la pollution de ces entreprises minières. Je ressens encore cette colère-là quand je lis ce genre de texte.
Moi	OK, de la colère. Je vous envoie la deuxième paire de mails, là c'est sur PETA. Est-ce que vous connaissez ?
Cécile	Oui c'est un organisme de protection des animaux.
Moi	Oui, c'est ça. C'est le même principe, il y en a deux et le second est différent en fonction des choses en vert et là, il y a beaucoup de choses qui ont été supprimées par rapport au premier mail.

Cécile	Très bien, je les ai reçus !
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Cécile	Voilà, j'ai lu les deux.
Moi	OK, top. Même question, quelle est votre impression générale ?
Cécile	Je dirais que le premier est un peu long, il n'est pas si long que ça quand on regarde le nombre de pages, mais pour quelqu'un qui lirait cette campagne, j'ai l'impression qu'il y a quand même quelques répétitions. Je pense qu'il y a moyen de faire en sorte que ce texte ait plus d'impact avec moins de répétitions. Par contre, le parallèle avec les humains qui sont enfermés avec le Covid et avec les animaux, je trouvais ça pas mal quand même. Et le fait d'expliquer ce qu'un chien peut ressentir à être enfermé dans une cage, je ne crois pas qu'il y ait cela dans le deuxième, je pense aussi que cela peut avoir de l'impact parce qu'en fait, en lisant ça, nous, on est enfermés chez nous et ces chiens-là sont enfermés dans des conditions beaucoup plus épouvantables et peut-être que ça appelle un peu à l'empathie des gens parce que du coup, ils se mettent plus à la place des animaux.
Moi	Donc vous parlez du paragraphe « Recroquevillés dans leurs cages métalliques, la langue enflée... » ?
Cécile	Oui, c'est ça.
Moi	Donc ça, vous trouvez que ça apporte une plus-value et que ce n'est pas too much ?
Cécile	Non, moi je ne trouve pas. Maintenant, peut-être que d'autres personnes ne seraient pas du même avis que moi, je le conçois, mais je ne trouve pas que c'est too much, non.
Moi	OK. Si vous deviez faire un don à PETA, ce serait plutôt à quel mail alors ?
Cécile	Je dirais quand même pour le premier.
Moi	OK. Parce qu'il est plus impactant ?
Cécile	C'est ça.
Moi	Et pour celui-ci, vous pensez quoi des images?
Cécile	Dans le premier il y a deux images et dans le deuxième, il y en a une. Dans le premier, les images montrent quand même bien la solitude des animaux sans non plus que ce soit trop hard parce que je pense qu'il y a des images qui sont beaucoup plus hard que ça. On voit que les animaux n'ont pas l'air super bien et c'est quand même triste d'enfermer des animaux pour en faire des sujets de laboratoire.
Moi	OK. Et donc vous préférez la longueur du deuxième comme vous disiez que le premier était un peu plus long ?
Cécile	Oui, je pense que le deuxième en deux pages, c'est suffisant.
Moi	Je comprends, on va droit au but, mais vous trouvez qu'il manque de l'information descriptive, de leur état, de leurs conditions ?
Cécile	Oui, c'est ça. Par exemple, on parle de dystrophie musculaire. Je n'ai pas très bien compris si ce mail est là pour arrêter tous les tests sur les chiens ou est-ce que c'est uniquement lié à cette maladie-là ?

Moi	OK, donc ce n'est pas très clair ?
Cécile	En fait, si, c'est indiqué dans la première phrase.
Moi	Et là, quels sentiments vous ressentez quand vous lisez ces mails ?
Cécile	Dans les deux mails, on parle qu'on pourrait tout à fait se passer de ces tests et on explique pourquoi donc je trouve ça bien. Un contre-argument c'est qu'on n'a pas le choix, on doit le faire sur les animaux, c'est triste, mais voilà. Ici, on montre qu'on peut trouver des remèdes et faire progresser la médecine sans passer par les tests sur les animaux, je trouve ça bien.
Moi	OK. Et dans le paragraphe dont on a parlé avec « Recroquevillé dans leurs cages... », vous ne voyez pas ça comme une technique de culpabilisation ou pour vous, si, c'en est quand même une ?
Cécile	Non, je ne trouve pas que c'est culpabilisant pour la personne qui le lit parce que la personne qui le lit n'est pas responsable d'avoir enfermé les chiens. Moi ça ne me choque pas, parce que je suis assez d'accord que les animaux sont vraiment malheureux. Peut-être que j'ai déjà un a priori ou je suis contre les tests sur les animaux dans ce contexte-là, dans des cages. Moi, ça ne me dérange pas, je trouve que c'est vrai. Peut-être que dire « les hurlements désespérés » c'est un peu too much mais le reste ne me choque pas.
Moi	OK. En ce qui concerne une certaine formulation, dans le premier mail : « Ferez-vous changer les choses? », dans le deuxième, c'est « Pouvez-vous nous aider? », vous préférez quelle formulation ?
Cécile	Je pense que les deux sont bien. Peut-être que « Ferez-vous changer les choses » est un peu plus impactant.
Moi	OK, d'accord. Donc de manière générale, vous ne ressentez pas cela comme des émotions négatives, c'est plus une description pour vous ?
Cécile	Si, c'est comme pour Greenpeace, ça amène de la colère ou du chagrin de lire ça, ça n'amène pas d'émotions positives, mais plutôt des émotions négatives de se dire que c'est horrible ce qu'il se passe. Comment l'être humain est capable de faire ce genre de choses, que ce soit sur des animaux ou au niveau de la pollution ? Au niveau des émotions négatives, oui ça amène des émotions négatives.
Moi	Mais c'est justement cela qui donne envie d'aider ?
Cécile	Oui je pense.
Moi	D'accord. Ma dernière question est : quel serait pour vous le meilleur moyen de faire un appel au don? Qu'est-ce qui vous impacterait le plus ? On a déjà parlé d'une longueur « normale », une bonne description, des images et dire les choses telles qu'elles sont, cash, sans passer par quatre chemins, on va dire. D'autres choses vous viennent en tête ?
Cécile	Oui, on parlait d'émotions négatives, je dirais de passer sur des émotions positives. Je dirais : « Grâce à votre don, il y a ça, ça et ça qui va être fait. » Il faut être concret. Beaucoup de gens n'aiment pas trop quand on voit cette image très clichée de ce petit enfant dans un pays d'Afrique qui souffre de la faim et qu'il est écrit que la famine touche durement les enfants puis « faites un don ». Cela n'apporte que des

	émotions négatives. Ce genre de campagne a été fort critiquée, je pense, c'est un peu misérabilisant et c'est comme ça qu'on peut voir ces chiens misérabilisés dans leurs cages. Par contre, si on ajoute : « Grâce à votre don, on va faire ça, on va mettre en place ça on va consacrer autant d'euros à ça ... » je crois que ça rend les choses plus claires pour les gens plutôt que dire : « oui, c'est vrai, ils sont malheureux, je fais un don » sans savoir où va mon argent. Certaines personnes pensent que même s'ils ont un don, leur don ne changera rien, que la situation a toujours été comme ça.
Moi	OK. Donc, un plan d'action concret, on va dire. Et quand vous parlez d'émotions positives, si dans le cas de PETA, si on met une image du chien qui est triste et en dessous une image d'un chien heureux avec une phrase : « Grâce à votre don, on pourrait donner cette situation au chien » pour vous, ce serait plus impactant ?
Cécile	Oui, c'est exact. « On peut passer de cet état-là à cet état-là grâce à vous. » Un truc qui fonctionne bien, ce sont toutes les campagnes de lever de fonds pour créer telle association ou tel projet artistique et ça fonctionne très bien, car ça procure des émotions positives aux gens, ils se disent « Oui ! C'est un super projet, je vais mettre de l'argent dedans ! ». Mais je me demande si des associations pourraient fonctionner plutôt dans ce sens-là, à montrer des émotions positives : « Grâce à votre argent, on va pouvoir faire ça, on va aider la planète, on va aider les animaux ! »
Moi	D'accord. Mettre un peu des deux serait un bon équilibre alors ?
Cécile	Oui.
Moi	OK. J'ai posé toutes mes questions, je vous laisse le temps d'ajouter quelque chose sinon on peut clôturer l'entretien ici.
Cécile	Je trouve que cette conclusion-là était très bien. S'inspirer des campagnes Kick Starter pour des projets qui ont un sens et faire la même chose avec les associations.
Moi	Donc, il ne faudrait peut-être pas envoyer que des e-mails et utiliser d'autres plateformes ?
Cécile	Oui et il y a vraiment très peu de gens qui ouvrent les e-mails. Ce n'est même pas 1 %, je crois. Je ne pense pas que les e-mails fonctionnent vraiment. Partager sa campagne sur les réseaux sociaux ou faire du bouche-à-oreille fonctionne très bien pour NewB, la nouvelle banque, plutôt que d'avoir des choses où on veut lutter contre de grosses banques et envoyer des e-mails en disant que ça ne va pas du tout. Il faudrait plutôt dire : « On a un projet qui se passera très bien, on va faire quelque chose de super, voici notre projet, si vous souhaitez participer, c'est grâce à vous qu'on pourra avoir quelque chose. »
Moi	Oui, un peu comme ce qu'il y a sur les plateformes de crowdfunding.
Cécile	Oui, c'est ça.
Moi	OK. Merci beaucoup en tous cas de m'avoir consacré votre temps. Passez une bonne soirée.
Cécile	De rien, vous aussi.
Moi	Merci.

Transcription entretien n°24 :

Moi	Salut.
Mathilde P	Salut.
Moi	Ça va ?
Mathilde P	Ça va et toi ?
Moi	Ça va bien, merci. Tout d'abord, merci d'avoir accepté de faire l'entretien.
Mathilde P	Avec plaisir.
Moi	Donc je recontextualise un peu, je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs par les ONG et les associations. Pour commencer l'entretien, peut-être que tu pourrais te présenter ?
Mathilde P	Oui, je m'appelle Mathilde, j'ai 23 ans. Je suis en première année de Master en traduction. Je suis dans un mouvement de jeunesse depuis 2010. J'ai été d'abord animée et puis j'ai été animatrice pendant 4 ans, 3 ans présidente et là, je suis de nouveau animatrice parce que j'ai un peu du mal à couper le cordon avec l'équipe et les enfants.
Moi	OK, top. Je vais te poser une question un peu plus personnelle avant de parler de ton engagement. Si ça t'embête, tu n'es pas obligée de répondre. C'est pour savoir dans quel milieu social tu as grandi ? Est-ce que tes parents étaient plutôt aisés ou est-ce que tu as du te débrouiller plus jeune ?
Mathilde P	Je vis dans un milieu social plutôt aisé. Mes parents sont divorcés actuellement, mais avant leur divorce, ils avaient une entreprise commune. Ils étaient tous les deux indépendants, donc il n'y a pas eu de problème. Maintenant qu'ils sont séparés, ça va aussi. J'ai 3 sœurs. On n'a jamais manqué de rien.
Moi	OK. Et par rapport aux scouts maintenant, quand tu as commencé tu avais quel âge ?
Mathilde P	J'avais 12 ans.
Moi	Et pourquoi tu t'es lancée là-dedans ?
Mathilde P	Je ne suis pas chez les scouts en fait, je suis au patro. C'est aussi un mouvement de jeunesse même si l'objectif est un peu différent et la conception aussi. Mes parents étaient aussi au patro, pas dans la même unité, mais dans un autre village. Ça leur a apporté beaucoup. Moi, je suis la première de ma fratrie à avoir rejoint les mouvements de jeunesse à 12 ans. Plus parce qu'une amie m'y a invité et m'a dit que c'étaient de chouettes activités. Je faisais beaucoup de sport et je n'avais pas forcément envie de continuer d'aller à des entraînements sportifs en plein milieu de la semaine, donc je préférerais faire un truc le week-end. Les mouvements de jeunesse, c'est vraiment un autre contexte que les activités sportives. Au début, j'ai rejoint le mouvement en me disant « je vais voir ce que ça m'apporte », et puis ça m'a plu et j'ai ramené mes sœurs l'année d'après. On y est encore toutes les trois.

Moi	OK. Et comme tu dis, tu as du mal à couper le cordon, qu'est-ce qui fait que tu aies envie de continuer ?
Mathilde P	Je pense que c'est parce que ça reste une interaction sociale que je garde toutes les semaines ou toutes les deux semaines selon les périodes. J'ai quand même été présidente pendant 3 ans. J'avais un taux d'engagement assez élevé, avec tout l'aspect organisationnel et administratif. Je me suis dit que tant que j'étais encore étudiante et que je n'avais pas de contraintes professionnelles à gérer, ça me convient bien d'y rester. J'arrive bien à concilier études et engagement là-bas, donc je continue. Et puis, c'est une part de ma vie, j'y ai passé 10 ans. Donc je pense que j'arrêterai seulement que je serai prête.
Moi	OK. Et quand tu disais que tu avais un taux d'engagement plus élevé, tu t'investissais combien de fois par semaine ?
Mathilde P	Quand tu es animateur, tu dois t'investir quelques heures dans la semaine pour préparer ton jeu avec les enfants, tu te concertes avec les autres animateurs. Moi, j'y passe 1 ou 2 heures en semaine, plus mes 3 heures d'animations donc 5h par semaine, je dirais. Mais quand j'étais présidente, c'était h24. Je suis quelqu'un de très stressé et de très organisé. Je pensais vraiment à beaucoup de choses à ce moment-là. J'ai vécu avec des listes et des listes dans mon téléphone et sur papier des choses que je devais faire. On a un gros mouvement de 150 enfants pour 30 animateurs, donc il y a toujours des choses à faire. Donc, je ne peux pas te dire le nombre d'heures que je passais, mais c'était sûrement autant que si j'avais eu un job étudiant.
Moi	Et pourquoi tu avais décidé d'être présidente, de base ?
Mathilde P	Certainement, l'envie de m'engager et de toujours vouloir en faire plus. Au début, je m'engageais pour 1 an en me disant que c'était déjà bien, puis après 1 an, personne ne voulait reprendre le rôle, donc je ne voulais pas laisser ça à quelqu'un qui se forçait à le faire donc j'ai continué. Je m'étais promis que j'arrêtais après la deuxième année et puis, de nouveau, il n'y avait personne d'autre de motivé. J'ai toujours eu besoin d'être sûre que le rôle était entre les mains de quelqu'un qui se sentait capable de le faire et pas qui s'y sentait obligé, parce que je connais la charge de travail. Je ne voulais pas non plus regarder des gens galérer alors que moi, avec mon expérience, ce n'était pas la même charge de stress qu'un débutant. Cette année, j'ai au moins réussi à lâcher le rôle de présidente, parce que quelqu'un qui était totalement fait pour le rôle l'a repris.
Moi	OK. Et du coup, une fois que tu sais que tu as contribué à ce mouvement de jeunesse, en tant que présidente, mais aussi animatrice, quels sentiments tu éprouves ?
Mathilde P	C'est une fierté immense. Avant toute chose, c'est aussi la transmission de valeurs envers les enfants, envers le staff, envers notre village. On est aussi remerciés par les parents, les habitants. La semaine passée, on a collaboré avec l'opération Arc-en-ciel qui aide les personnes défavorisées en Belgique et on est toujours remerciés. C'est très valorisant. On se sent vraiment remerciés

	pour la charge de travail. On n'a jamais le sentiment de faire ça pour rien. Il y a toujours du positif qui en découle.
Moi	OK. Je comprends. Et sinon, qu'est-ce que tu penses de manière générale des ONG et des associations ? Est-ce que tu les mets toutes sur le même pied d'égalité, ou alors tu pourrais éprouver un peu de méfiance pour certaines ?
Mathilde P	Je pense que, de manière générale, une association ou un mouvement de jeunesse, ça a toujours un but premier et souvent, ce but est d'apporter quelque chose donc ce n'est jamais une démarche négative ou mauvaise. Après, c'est sûr que certaines approches sont parfois un peu délicates ou mal faites. Moi, toutes les associations avec lesquelles j'ai déjà travaillé, le 11.11.11, Arc-en-ciel, des homes, ça a toujours été de bonnes expériences.
Moi	Quand tu parles d'approches mal faites, tu as un exemple ?
Mathilde P	Déjà, je n'aime pas quand on m'aborde dans la rue. Je n'aime pas les discussions à rallonge devant Ikea avec Oxfam ou quoi. Et souvent, on a tendance à utiliser la culpabilité pour essayer de convaincre à faire telle ou telle chose, et ce n'est pas quelque chose que j'apprécie, surtout si ça ne vient pas de moi. Je pense que je serais plus sensible à un e-mail informatif qui me dit, « si ça t'intéresse, fais ça » que quelqu'un qui vient m'accoster dans la rue et que me dit « tu sais 1 euro par mois, sur un an, ça ne fait qu'une pizza », ça me gonfle.
Moi	OK, je comprends. Du coup, je vais t'envoyer deux paires de mails. La première porte sur Greenpeace. Les deux documents, je te demanderais de les lire en même temps. Le deuxième est différent du premier en fonction des choses en vert. Une fois que tu as fini, tu peux revenir vers moi.
Mathilde P	Je ne dois pas les lire tout haut ?
Moi	Non, dans ta tête.
Mathilde P	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Mathilde P	Voilà, j'ai lu. Je sens bien la différence entre les deux mails. Il y en a un qui cherche plus à faire culpabiliser et toucher la corde sensible pour inciter à faire un don, alors que le premier reste un peu plus informatif et utilise moins de culpabilité. Je ne sais pas si c'est vraiment ça le mot, mais voilà. En tous cas, je me sentirais déjà moins oppressée par le premier mail parce que ce sont plus des informations qui sont données. Après, j'avoue que je ne comprends pas bien les infos qui sont données. Donc je ne sais pas si je le lirais en entier. Après, c'est sûr que dans le deuxième, les phrases en vert font comprendre que si tu n'agis pas, ce sera de ta faute si le réchauffement climatique continue. De manière générale, j'aurais plus envie de faire un don en étant face au premier mail qu'au deuxième.
Moi	Voilà, c'était ça ma question. Et pourquoi, hormis le fait que tu te sentes oppressée ?
Mathilde P	D'un côté, je m'en veux un peu de dire ça, parce qu'il est marqué « la faune, la flore... », avec une photo d'un ours. C'est horrible à dire, mais moi, quand

	je reçois des mails, je ne supporte pas l'idée de forcer les gens à le faire. Comme je t'ai expliqué avec les gens près des magasins, ils te font croire que si tu ne le fais pas, c'est grave et que tu contribues à la détérioration de tel truc. Je trouve qu'il vaut mieux rester dans l'informatif et suggérer aux gens qu'ils peuvent contribuer. Il y a des manières d'expliquer les choses sans avoir besoin de stresser tout le monde.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses de la longueur des e-mails ?
Mathilde P	Je pense que la longueur des mails est correcte. Il faut quand même contextualiser la chose, donc les informations qui sont mises dedans sont importantes. Mais par exemple, dans le deuxième mail, je n'aurais peut-être pas mis la photo de l'ours polaire.
Moi	OK. Et justement à propos des images, la première avec la vue aérienne, tu en penses quoi ?
Mathilde P	Je viens seulement de capter que c'était une vue aérienne. Ça contextualise un peu.
Moi	Mais ce n'est pas assez explicite, c'est ça ?
Mathilde P	Non, clairement. Je n'avais même pas capté alors que je l'ai vu deux fois. Elle n'a pas attiré mon attention en tous cas.
Moi	OK, je comprends. Et pourquoi tu n'aimais pas la deuxième avec l'ours ?
Mathilde P	On voit déjà que la photo est fake dont elle est inutile. J'aurais préféré une vraie photo dans un vrai contexte, genre un vrai ours polaire sur sa banquise. Moi, ce n'est pas cette photo qui va me faire mal au cœur, parce que je vois bien qu'elle n'est pas vraie, donc elle ne m'inciterait pas à faire un don.
Moi	OK. Je comprends. Et est-ce que tout ce que tu as dit, est-ce que c'est influencé par le fait que ce soit Greenpeace ou pas ?
Mathilde P	Honnêtement, pas du tout. Je suis quand même sensible à ce que Greenpeace fait, mais dans ce genre de contexte, je préfère clairement que ce soit moi qui prenne l'initiative de faire un don, plutôt que me sentir obligée à travers des mails qui sont envoyés. Même si c'est le but de leurs campagnes. Mais si j'avais reçu un e-mail du genre de n'importe quelle autre organisation, j'aurais réagi de la même manière.
Moi	OK. Et donc en vert il y a « agissez maintenant », et dans le premier c'est « pouvez-vous nous aider », donc toi, tu préfères le « pouvez-vous » ?
Mathilde P	Exactement.
Moi	Et quels sentiments tu éprouves en lisant ces deux mails ?
Mathilde P	Quand même un peu de culpabilité par rapport à la situation actuelle. C'est sûr que j'aimerais pouvoir aider à mon échelle et faire quelque chose. C'est vrai que quand on voit ce genre de mails, ça ne fait jamais plaisir. C'est un peu stressant.
Moi	Ça va. Du coup, maintenant, je vais t'envoyer une deuxième paire de mails. Là, c'est sur PETA, est-ce que tu connais ?
Mathilde P	Non, c'est quoi ?
Moi	Une association animaliste.

Mathilde P	OK. J'ai déjà entendu, je pense.
Moi	OK. Même principe, tu peux lire les deux. Le deuxième est différent en fonction des choses en vert et beaucoup de choses ont été supprimées comparées au premier.
Mathilde P	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Mathilde P	Voilà. C'est un peu la même chose que la première paire de mails. Je trouve que le premier est beaucoup plus agressif et essaie beaucoup plus de faire culpabiliser les gens en disant que s'ils n'aident pas, ces chiens vont tous mourir. Dans le deuxième, rien que l'introduction qui dit « nous voulons venir en aide à des chiens... », « pourriez-vous nous aider... ? », la manière dont c'est tourné, ça laisse moins croire à un <i>fake</i> .
Moi	Donc là, si tu devais faire un don à PETA, tu préférerais donner au deuxième ?
Mathilde P	Oui.
Moi	Pour les mêmes raisons ?
Mathilde P	De nouveau, la deuxième photo avec le chien est enlevée dans le deuxième et je trouve que c'est mieux parce que ça ne sert à rien de mettre un diaporama de chiens. Même si c'est la réalité, il ne faut pas oublier qu'il y a des gens sensibles à ce genre d'images. Déjà le fait que ce soit illustré de cette manière-là, ça touche déjà donc je pense que la deuxième image n'est pas nécessaire. Puis, je trouve que les phrases sont tournées de manière plus bienveillante, moins agressive et oppressante. Je me sens moins attaquée et forcée à faire quelque chose en lisant le deuxième.
Moi	OK. Et quand tu parlais des images, est-ce que tu trouves que la première ajoute quand même une plus-value ou qu'il ne veut mieux pas la montrer ?
Mathilde P	C'est un peu triste, mais je pense que pour contextualiser les choses, il faut illustrer. Comme avec la première campagne, la première photo n'était pas très explicite. Je pense qu'il faut au moins une photo pour contextualiser et donner le ton. Je pense que la deuxième photo ici n'est pas nécessaire. Tu m'en mettrais une de plus, et je ferme directement le mail. C'est douloureux à voir et je ne sais pas si c'est nécessaire justement de faire ça pour sensibiliser les gens. En tous cas, je ne sais pas si c'est une bonne démarche à avoir.
Moi	OK. Je comprends. Et en ce qui concerne la longueur, qu'est-ce que tu en penses ?
Mathilde P	Là, c'est long, par contre. Je t'avoue que je n'ai pas tout lu. J'ai compris le principe du mail. Je pense qu'il y a trop d'infos. Il faudrait peut-être aller un peu plus à l'essentiel.
Moi	Comme dans le deuxième, ou le deuxième est trop long aussi ?
Mathilde P	Non, le deuxième est beaucoup mieux. D'ailleurs, je trouve que c'est mieux quand les informations sont condensées plutôt que quand on donne du blabla. Finalement, les gens commencent à lire et ils voient que c'est trop long, donc ils le suppriment, tu vois. Moi, j'aime bien d'abord regarder la longueur et

	puis, si je vois que ça me convient, je lis. Le premier, j'aurais regardé et je me serais dit « oh, c'est bon, trop de texte. » Donc le deuxième est mieux.
Moi	Et qu'est-ce que tu penses dans le premier mail, le deuxième paragraphe où ils disent « Recroquevillés dans leurs cages... » ?
Mathilde P	De nouveau, ils essaient d'illustrer avec des mots la réalité. Je pense que ces mots sont utilisés pour que les gens se disent « oh, les pauvres petits chiens, j'ai envie de les aider. » Moi, honnêtement, j'ai l'impression que c'est exagéré. Si tout le monde utilisait une approche comme ça pour inciter les gens à participer, on n'en finirait plus. Il y a toujours des atrocités à dire. C'est un peu trop dur à lire.
Moi	Tu préférerais que ce paragraphe ne soit pas là ?
Mathilde P	Oui, surtout qu'ils mettent des images, donc pas besoin d'en ajouter. Les images parlent d'elles-mêmes.
Moi	Et est-ce que ça donne l'impression que ce n'est pas très crédible, aussi ?
Mathilde P	PETA, c'est quand même assez connu, donc je ne dirais pas qu'ils perdent en crédibilité pour ça, mais c'est sûr que l'approche n'est pas du tout bonne. Ça a l'air exagéré, et peut-être un peu fake. Moi, ça ne me donnerait pas envie d'aider. J'ai l'impression que je vais un peu à l'encontre de ce qu'ils cherchent à faire à travers ces mails, mais moi quand je vois ça, j'ai l'impression qu'on me foute un couteau sous la gorge en disant « regarde ces pauvres chiens et maintenant fais un don, sinon, c'est toi la méchante. »
Moi	Et hormis, ça, quels sentiments tu ressens quand tu vois ces mails ?
Mathilde P	Ce n'est jamais gai de tomber sur ce genre de mails, peu importe la manière dont il est tourné. Je préférerais recevoir le deuxième e-mail, mais ce n'est pas pour autant qu'en le voyant, je vais être contente. Je suis quelqu'un de très sensible et si je recevais un mail comme ça tous les jours, je ne tiens pas la semaine, quoi. C'est difficile pour le moral de voir ce genre de choses. Après, je me sens quand même beaucoup plus concernée par cette cause que par la première, parce que je trouve qu'à mon échelle, j'ai l'impression de pouvoir plus aider dans ce genre de campagnes-là plutôt que dans la première. J'ai des chiens donc ça me touche un peu plus. Je ne m'en fous pas du réchauffement climatique, mais je trouve qu'à mon échelle, j'ai plus l'impression que ma contribution pourrait apporter quelque chose.
Moi	OK. Et est-ce que cette sensation d'avoir souvent des choses négatives en informations, c'est accentué par le fait qu'on est en situation de Covid ou tu aurais eu ça aussi en temps normal ?
Mathilde P	Je pense que ça joue énormément, surtout que moi, en ce moment de Covid, les ondes négatives, ça commence à me gonfler. De manière générale, c'est aussi mon côté sensible qui fait que ça bousille quand même le moral tous les jours d'avoir des mails comme ça. Je pense que les gens utilisent aussi la période de Covid parce que, forcément, ça apporte du négatif chez tout le monde, les associations, etc., et donc ils s'en servent encore plus pour essayer de te sensibiliser.

Moi	OK. Donc, je récapitule, mais toi, tu n'aimes pas du tout la culpabilisation ? Tu préférerais qu'on utilise des émotions positives du genre mettre une image d'un chien heureux à la place du chien triste, et dire « c'est à ça qu'il a droit, et grâce à vous, on pourrait faire ça » ?
Mathilde P	Oui. Retourner vraiment la situation et l'accentuer de manière positive. Je n'ai jamais vraiment été active dans des dons, parce que je suis étudiante et que je compte mon argent, et ce n'est pas facile. Et à chaque fois, que ce soit dans les mails ou dans la rue, on en remet une couche pour essayer de te convaincre parce qu'on essaie toujours de faire plus pour te faire culpabiliser. Alors que finalement, je n'ai jamais vécu d'expérience assez positive avec ce genre d'approches, mais je suis sûre que si on venait me trouver dans la rue ou dans les mails où on montre plutôt l'image d'un chien heureux et qu'on montre leur situation en comparaison et qu'on me demande si ça m'intéresserait de donner un coup de main, là, j'aurais vachement plus envie de sortir ma carte de banque et de faire un virement que de le faire si c'est avec des alertes en rouge, en gras. Ça m'angoisse plus qu'autre chose et ça me bloque. Et puis, on parlait de la crédibilité aussi, j'ai l'impression que plus on en fait, plus ça décrédibilise et tu as l'impression qu'ils en font tellement que ça ne peut pas être possible, tu vois. C'est de trop. Ça donne l'impression que c'est mis en scène.
Moi	OK. Et donc, pour toi, le meilleur moyen de faire un appel aux dons, c'est d'utiliser des émotions positives, que le mail ne soit pas trop long, de mettre des images, mais est-ce que tu penses que quand on explique le problème, il faut quand même l'expliquer tel quel ?
Mathilde P	Oui, il faut savoir être transparent avec son public et l'expliquer, mais dans la mesure du convenable et sachant qu'on s'adresse à tout type de public. Comme je te dis, je recevrais deux fois par semaine le même genre de mail que celui de PETA, honnêtement, on n'a juste l'impression que l'avenir repose entre nos mains, et c'est déprimant. Je veux bien contribuer, mais à mon échelle. Je pense que la manière d'utiliser les mots doit être réfléchie de sorte à inviter les gens à le faire en toute conscience et en se sentant contents de le faire. Parce qu'ici, tu as l'impression que tu dois faire un don juste que pour eux soient contents, mais dans ma tête, je n'ai pas l'impression d'avoir contribué à quelque chose.
Moi	OK, voilà, j'ai posé toutes mes questions. Donc je te laisse le temps d'ajouter quelque chose si tu veux. Si pas, on peut clôturer l'entretien ici.
Mathilde P	Non, c'est très bien.
Moi	D'accord, merci beaucoup en tous cas.
Mathilde P	Pas de soucis.
Moi	Bonne soirée.
Mathilde P	Merci à toi aussi.

Transcription entretien n°25 :

Rodolfo	Salut !
Moi	Salut ! Ça va ?
Rodolfo	Très bien et toi ?
Moi	Très bien merci ! Merci beaucoup d'avoir accepté l'entretien, c'est gentil.
Rodolfo	Pas de soucis.
Moi	Je recontextualise un peu. Je suis en dernière année de Master en relation publique et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs par les ONG et les associations. Pour commencer l'entretien, tu pourrais te présenter ?
Rodolfo	OK, je m'appelle Rodolfo. J'ai bossé justement pour une des associations qui s'occupent de la récolte de fonds, Greenpeace, pendant trois ans et donc je faisais du bénévolat pour eux et j'ai aussi bossé comme étudiant dans la récolte de fonds donc je connais assez bien ce monde-là. À côté de ça, je me suis moi-même pas mal engagé dans le bénévolat, plus dans des associations étudiantes en général et maintenant pour « Ingénieurs Sans Frontières ». En dehors de ça, moi aussi j'ai fait pas mal de dons même en tant qu'étudiant, même si j'ai généralement jobé pour cet argent, mais j'ai souvent mis une partie pour tout ça. Donc voilà, pour le contexte, je ne pense pas qu'il y ait besoin de plus d'infos.
Moi	OK. Du coup, c'est quoi ton plus haut niveau d'étude ?
Rodolfo	C'est bachelier, en fait, là je fais une passerelle en automatique, je le faisais à l'ECAM avant en ingénieur en électromécanique et j'étais en trois/quatre et j'ai fait une passerelle vers l'automatique. Donc là je suis en train de faire un TFE en même temps que je travaille sur le côté dans le photovoltaïque.
Moi	OK d'accord, hyper intéressant. Je vais te poser une question à laquelle tu n'es pas obligé de répondre, mais j'aimerais savoir dans quel milieu social plus ou moins tu as grandi ? Est-ce que tes parents étaient plutôt aisés ou est-ce que tu as dû te débrouiller plutôt seul ?
Rodolfo	Mon père est Équatorien, ma mère est Chilienne, moi je suis né en Équateur. Puis, mes parents se sont séparés donc on est partis de l'Équateur quand j'étais tout petit vers mes deux ans et demi peut-être. De là, on a été au Chili, mais voilà, ma mère, toute seule, elle avait arrêté ses études pour mon père, bref, et là-bas il fallait vraiment travailler tout le temps et avoir des nounous pour s'occuper des enfants, il n'y avait pas de maternelles, il n'y avait pas de bonnes écoles publiques et elle a fini par vouloir venir en Belgique, parce que ma tante était déjà ici. On est venus en Belgique à cinq ans et donc là, on n'avait pas énormément de moyens. Déjà, il a fallu onze ans avant que ma mère ait un permis de travail. Même si on a fait toute ma scolarisation ici, on n'avait pas de moyens. Mon père est assez riche en Équateur, mais ma mère pas du tout quoi et il ne nous a rien du tout envoyé. C'est un peu la débrouillardise. Là, on est toujours en logement social.
Moi	Ce n'est pas facile, je comprends. Et ça a été pour le français et tout ça ?

Rodolfo	Oui oui, j'étais tout petit donc en un an on parle bien. Pour les personnes plus âgées, c'est différent.
Moi	OK. Maintenant, par rapport à ton engagement, tu pourrais me parler un peu plus de ce que tu faisais pour Greenpeace par exemple ?
Rodolfo	Oui, donc la partie récoltes de fonds, on était une équipe en Wallonie/Bruxelles, il y a une partie flamande, une partie Wallonie/Bruxelles, c'est souvent comme ça dans les ONG, c'est coupé en deux. Nous, notre équipe, on était peut-être huit ou un peu plus parfois et on allait un peu partout en Wallonie et à Bruxelles pour rencontrer les gens, discuter de ce que les gens connaissent de l'association, de ce qu'ils en pensent et faire de la sensibilisation sur les thématiques qu'on défend et aussi parler de l'actualité et en même temps, en profiter s'il y a des gens qui sont prêts à participer, leur expliquer en quoi Greenpeace a besoin de dons et pourquoi. Donc ça c'était notre job et bon voilà, il y a évidemment des gens qui étaient plus sur le fait de récolter un maximum de dons sans faire de sensibilisation, mais c'est quand même un travail où on était dans la rue, ça pouvait être dans les magasins, parfois c'était dans les hôpitaux, parfois c'était dans des festivals, un peu à différents endroits. Il y avait aussi des actions qui étaient faites dans des écoles où c'était plus éducatif pour les enfants, mais globalement c'était ça le job.
Moi	Et j'imagine que ça ne devait être super facile d'aborder les gens comme ça, tu ne te faisais pas souvent rabrouer ?
Rodolfo	Toi, tu es là, présent avec une bannière, une image d'une ONG donc déjà la moitié des gens quand ils te voient, c'est vraiment, tu les fais chier quoi. Ils n'ont pas envie que tu sois là alors que toi tu es là avec ton sourire et tout ce que tu veux, mais tu leur dis juste « Bonne journée ». Donc il y a clairement des rageux, il y a des gens qui nous pète un câble dessus en fait, il y a des gens qui ne sont pas très éduqués, on va dire, mais après il y a totalement l'inverse aussi. Il y a des gens qui sont super contents de te voir et surtout, une fois que tu as commencé à discuter avec eux, ils sont hyper contents d'avoir discuté avec toi et ça, ça contrebalance hyper fort. Au début, c'est clair, il faut être solide, socialement déjà, il ne faut pas trop se laisser affecter par les réactions des gens parce que sinon il y a vite une réaction d'une personne qui peut te foirer toute ta journée quoi. Mais bon, si tu ne te prends pas trop la tête avec ça et que tu te dis juste que ces gens-là, ils cherchent un exutoire à leur frustration, que ce n'est pas toi le concerné et que dès que les gens s'arrêtent et discute avec toi, ils voient bien que tu ne forces pas, que la discussion est bienveillante et même souvent, tu sers un peu de psychologue. Tu es envoyé dans un peu toutes les communes de Belgique et dans les magasins surtout, tu as différentes populations en fonction du type de magasin. Si tu vas dans un magasin bio, tu n'auras pas la même population que si tu vas chez Colruyt d'une commune pas très bien rémunérée. Dans ces communes-là, les gens te racontent leurs histoires super difficiles et pourquoi ils ne vont pas penser à ce dont tu veux leur parler. Au final, ils vident un peu leur sac, mais ce sont des gens qui sont fort à l'écoute et se sentent vite impliqués dans ce que tu leur dis comparé à d'autres

	qui vont t'écouter plus facilement et moins déballer leur vie, mais ils vont être plus distants et moins intéressés.
Moi	Et tu allais à quelle fréquence dans les magasins et tout ça ?
Rodolfo	Ça dépendait des moments, vu que j'étais étudiant, il y a des moments où c'était une fois par semaine, il y avait des moments où c'était trois fois par semaine. Il y a eu un mois d'août où je l'ai fait pendant deux mois, mais là, c'est chouette parce que les gens sont hyper affectés par la météo, avec le soleil c'est plus chouette.
Moi	D'accord. Et tu peux aussi me parler d' « Ingénieur Sans Frontières » ?
Rodolfo	Oui par contre là, je suis dans l'équipe INGÉSOL, donc c'est un de leurs projets nord et en fait « Ingénieur Sans Frontières », c'est une association qui réunit des projets pour les pays en voie de développement surtout. Ils s'occupent de l'accès à l'eau, du traitement des déchets et aussi de tout ce qui est habitat et énergie. Ils ont des projets dans différents pays où ils vont installer des systèmes énergétiques. Ça peut être des panneaux solaires, par exemple, qui ne vont pas être connectés au réseau parce que dans les pays africains par exemple, il n'y a pas de réseau national ou alors ça coûterait beaucoup trop cher de faire un grand réseau alors que la population n'est pas dense comme en Belgique, donc ça n'aurait pas de sens de dérouler des kilomètres de câbles dans le désert ou je ne sais pas où. Ça a aussi un coût écologique les câbles aussi, même si on a l'impression que non. Avec INGÉSOL, à la base c'était un événement où chaque année, ils faisaient un week-end avec, par exemple 30 personnes où ils faisaient un peu de la sensibilisation aussi où ils essayaient de pousser des étudiants ingénieurs à vouloir s'engager dans la solidarité. Ça pouvait être le projet qu'ils voulaient, il y avait des thématiques aux week-ends et le but était qu'à la fin du week-end, ils aient fait déjà des planifications d'actions à faire durant l'année. Il y a un petit côté sensibilisant au début du week-end, mais à la fin c'est plus le côté action, quoi. Ici avec le Covid, l'année passée, ils ont fait leur première émission en mars en ligne et moi j'avais participé à celle d'octobre. Après y avoir participé, je m'étais engagé chez eux et j'ai organisé celle du premier quadrimestre et on avait fait une série d'événements avec des débats sur différentes thématiques qui sont à la fois techniques, sociales, environnementales et qui essaient un peu de tout rallier. Il y a évidemment une part économique et politique. C'est justement le but d'allier un peu des gens qui ont un profil technique pour parler de valeurs qui sont plus sociales, parce que ce ne sont pas des avis qui sont forcément mis en avant, alors que ce sont quand même des problématiques qui sont forcément techniques. C'est ça un peu le but de pousser les profils techniques à s'engager socialement ou pour l'environnement.
Moi	OK. C'est sympa. Toi, concrètement tu fais quoi hormis organiser des événements ?
Rodolfo	Du coup, j'ai juste fait ça, quoi.
Moi	OK. J'imagine que ça a demandé beaucoup d'organisation.
Rodolfo	Oui, l'événement en ligne c'est quatre heures, on a les ingénieurs à contacter donc oui c'est quand même conséquent. Après les débats, c'est à nouveau une série d'événements, on apporte d'autres idées quand on travaille sur le site. On fait des

	publications plus régulières et c'est un peu le maintien d'une communauté en ligne après nos événements pour justement donner une suite et pas s'arrêter sur de la sensibilisation et puis plus rien.
Moi	OK, d'accord. Je ne pense pas t'avoir demandé ton âge.
Rodolfo	J'ai 25 ans.
Moi	OK. Je voulais te demander, pourquoi tu as décidé de t'engager à Greenpeace par exemple ou pourquoi tu as décidé de t'engager à Ingénieurs Sans Frontières ? Donc quelles sont les raisons pour lesquelles tu as voulu t'engager là-dedans ?
Rodolfo	Je me suis toujours beaucoup engagé sur des valeurs qui me parlaient on va dire. J'ai utilisé beaucoup de mon temps pour des associations étudiantes et je trouvais que c'était logique à partir du moment où je me suis déjà engagé quelques années en tant qu'étudiant. Au début c'était plus pour l'animation étudiante, après c'était pour par exemple le conseil étudiant ou l'ECAM. Tu as d'office un sentiment un peu citoyen qui grandit avec l'engagement parce que tu vois que si beaucoup plus de gens s'engageaient, il y aurait beaucoup moins de choses qui iraient mal, quoi. Tu vois que les choses bougent, que tu as l'occasion d'influencer dans de grandes décisions qui sont à une échelle plus grosse que celles que tu peux influencer si tu n'es pas engagé et donc, je trouve ça chouette de participer avec des qui essaient d'influencer les idées dans un sens qui me plaît. Après, Greenpeace, il y avait juste un souci. J'ai fait des études techniques donc évidemment je suis quand même pour le nucléaire et ce qu'on entend le plus aux médias, c'est qu'ils veulent qu'on arrête le nucléaire, mais évidemment, ils font un rapport annuel sur l'énergie où ils mettent en avant les meilleurs fournisseurs de chaque pays où ils sont et où ils expliquent les impacts de chaque énergie et ce rapport est beaucoup plus nuancé, beaucoup plus intéressant, mais ce qu'on voit aux médias, c'est beaucoup moins intéressant, c'est très simpliste et techniquement, ça n'a aucun sens. Ce qui m'a poussé à m'engager, c'est vraiment, juste, je voulais savoir comment ça se passait à l'intérieur de l'association, parce que j'avais une bonne image d'elle, mais je voulais creuser, comme ça me parlait. Et vu que j'ai toujours eu besoin d'un job étudiant et que j'avais vu l'annonce qu'ils cherchaient, évidemment, moi je préférais bosser pour eux plutôt que de bosser pour un truc qui n'est pas en rapport avec mes valeurs.
Moi	OK. Je voulais aussi te demander quels sentiments en découlent une fois que tu sais que grâce à toi, Greenpeace a eu plus de dons ou que tu as contribué à un projet ?
Rodolfo	D'office, il y a une petite fierté. Surtout qu'il y a des périodes où tu vois que tu es dans un bon <i>mood</i> , que tu es vraiment efficace et que tu rends les gens que tu croises dans la rue vraiment contents, mais que tu rends aussi Greenpeace contente, parce que tu as eu beaucoup de dons. Il y a d'autres périodes où c'est plus difficile. Mais dans les moments où tu es content, tu ne penses pas beaucoup à l'argent, parce que, moi, ça ne m'importait pas du tout. Eux, évidemment, ont des statistiques sur l'argent que tu ramènes. Mais souvent, les gens qui ont moins de moyens, ils vont donner plus proportionnellement que les gens qui ont plus de

	<p>moyens. Je ne pensais pas à l'argent, j'étais plus content de ramener du monde et de sensibiliser. Je me disais qu'ils allaient commencer à recevoir la newsletter et qu'ils allaient apprendre des choses. Beaucoup de gens, quand tu leur parles d'écologie, ils n'y connaissent rien du tout. Déjà au moment où je travaillais, toute la question de l'alimentation n'était pas dans les discussions. C'était nouveau. Maintenant, tu vois que tout le monde en parle, les médias aussi. Toi, tu arrives un peu avant la période où les gens sont déjà sensibilisés. C'est plutôt là où tu te sens utile. Par contre, il y a tout un aspect qu'il faut comprendre avant de parler de dons. Il y a deux types d'associations pour moi. Il y a des associations qui sont plus dans les actions, ce sont des actions qui sont axées sur les conséquences, comme MSF, la Croix-Rouge. Ce que j'aimais bien chez Greenpeace, ce qu'ils travaillent sur la cause et pas la conséquence. Ils vont essayer d'influencer des politiques, des multinationales, des décisions internationales. S'il y a des espèces protégées, ça ne vient pas de nulle part. En fait, à chaque fois que tu ramènes des gens chez une association qui fait du lobby positif, qui fait de la pression politique, ça leur donne du poids parce qu'en fonction du nombre de gens que tu représentes, tu vas être mieux écouté par les entreprises et par l'UE, l'ONU, les pays dans lesquels tu sièges.</p>
Moi	<p>OK, d'accord. Et hormis la fierté et le fait que tu sois content de faire tout ça, tu as d'autres sentiments qui découlent de tes actions ?</p>
Rodolfo	<p>Oui, d'office. Parfois, tu vois des gens qui sont en difficulté financière et qui veulent donner de l'argent, et là, tu es dans un conflit d'intérêts. Tu n'as pas toujours envie que les gens le fassent. Il y a des associations où les politiques sont beaucoup moins éthiques, je trouve. Par exemple, il faut un minimum d'argent pour les dons que tu verses chaque mois. Chez certaines associations, dès le premier mois, c'est très bas. Chez d'autres, c'est très haut le premier mois et encore d'autres, c'est haut tout le temps. Chez Greenpeace, au début, c'était moins cher le premier mois, puis ça a augmenté parce que toutes les associations ont augmenté donc elles se sont alignées. Après, le premier mois, tu peux choisir le montant et je donnais cette astuce aux gens.</p>
Moi	<p>OK, je comprends. Et ma question va peut-être te paraître un peu bizarre vu ce qu'on a déjà dit, mais est-ce que tu mets toutes les ONG et les associations sur le même pied d'égalité ou il y en a certaines dont tu vas un peu te méfier ?</p>
Rodolfo	<p>Je ne les mets vraiment pas du tout sur un même pied d'égalité. Par contre, les gens qui m'abordent dans la rue, je les mets sur un pied d'égalité, parce que chez Greenpeace, on est une équipe interne qui bossons pour eux, et il y a un côté humain. Mais il y a beaucoup d'associations qui n'ont pas d'équipe interne de récolte et qui font appel à une société qui travaille pour plein d'ONG. Ces sociétés-là vont prêter beaucoup d'étudiants et ces étudiants, un jour ils vont porter une casquette, l'autre ils vont porter une autre casquette. Ils commencent et boum, ils doivent s'adapter à n'importe quelle casquette. Là, le but, ce n'est plus de faire de la sensibilisation, parce qu'ils ne s'y connaissent pas. Ils vont vendre les associations avec leurs talents de négociateurs, mais beaucoup ne s'intéressent pas</p>

	spécialement à la cause. C'est une politique qui me plaît beaucoup moins, mais ça reste des étudiants qui jobent pendant leurs études. Je n'ai pas de problèmes avec eux. J'écoute toujours ce qu'ils ont à me dire, mais je comprends que ça agace un peu les gens. En dehors de cet aspect financement, je ne mets pas toutes les associations sur le même pied d'égalité, parce qu'il y a des associations qui refusent l'argent de l'État. S'ils négocient des choses politiques, ils ont besoin d'avoir une indépendance vis-à-vis d'eux pour avoir plus de pression. Pareil pour les multinationales qui sont intéressées de financer des associations pour verdir leur image et déduire ça des impôts. Il y a Greenpeace et Amnesty International qui sont les plus strictes à ce niveau-là. À côté, il y a Médecins du Monde et Médecins Sans Frontières. Certaines ne sont pas du tout éthiques par rapport à ce qu'ils disent. Par exemple, WWF va faire des choses bien dans le monde, des réserves naturelles, protections des espèces, mais ils ont un modèle économique tourné autour de la communication qui est beaucoup plus axé sur l'argent. Ils reçoivent énormément d'argent de multinationales comme Coca-Cola, SeaWorld, des trucs qui ne sont pas du tout en accord avec ce qu'ils disent. Du coup, ils investissent plus d'argent dans la communication ou le marketing. Ils sont beaucoup plus présents médiatiquement, et ça marche bien pour eux.
Moi	OK, je comprends. Maintenant, si ça ne te dérange pas, je vais t'envoyer deux paires de mails. La première porte sur Greenpeace. Tu peux lire les deux documents. Le deuxième est différent en fonction des choses en vert. Une fois que tu as tout lu, tu peux revenir vers moi.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Rodolfo	C'est toujours intéressant de savoir ce qu'il se passe. Le premier est beaucoup plus informatif et tu te sens plus libre de faire ce que tu veux. Le deuxième est plus impératif. Il y a aussi l'image de l'ours. On y croit un peu moins, au deuxième, je trouve. « Agissez », comme si ça allait tout changer, et plus de l'image, ce n'est pas très crédible.
Moi	OK. Du coup, si tu devais faire un don pour un des deux mails. Tu le ferais au quel ?
Rodolfo	Le premier me donne plus envie de donner.
Moi	OK. Il y a d'autres raisons à part l'image et les formulations ?
Rodolfo	Non. Ça me parle. C'est un sujet qui est minimisé.
Moi	Et donc tu n'aimes pas les formulations comme « ne restez pas insensibles et agissez » ?
Rodolfo	Non.
Moi	Et la première image, tu trouves qu'elle apporte une plus-value, ou pas ?
Rodolfo	Non, je trouve qu'elle n'est pas parlante. Après, une fois que tu as lu le mail, tu comprends ce que c'est. Mais il y a moyen d'avoir plus percutant.
Moi	Et la deuxième ?
Rodolfo	Non, elle n'est pas très réaliste.
Moi	OK. Qu'est-ce que tu ressens quand tu lis ces deux mails ?

Rodolfo	Ça me fatigue. L'irresponsabilité des entreprises, c'est toujours la même chose. Il n'y a pas de cadre légal international qui les oblige à faire quoi que ce soit. On est obligé de négocier pour des broutilles. Ce qui serait idéal, ce serait de négocier pour de nouvelles lois ou de nouveaux traités qui seront beaucoup plus durables dans le temps. D'un côté, c'est rassurant de voir que quelqu'un s'en occupe.
Moi	OK. Je vais t'envoyer une deuxième paire de mails. Ça porte sur PETA, tu connais ?
Rodolfo	Oui.
Moi	OK. Même principe, tu peux lire les deux. Dans le deuxième, les choses en vert sont différentes et beaucoup de choses ont été supprimées.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Rodolfo	OK.
Moi	Qu'est-ce que tu penses de manière générale de ces deux e-mails ?
Rodolfo	De nouveau, le truc automatique où ils mettent ton prénom pour que ça fasse une différence, ça ne fonctionne pas du tout. Le premier est un peu long, quand même. Le premier rentre plus dans les détails. Je préfère quand même le mail plus long, même si la formulation est plus <i>bullshit</i> .
Moi	OK. Et pourquoi tu la considères comme <i>bullshit</i> ?
Rodolfo	Le prénom, « ferez-vous... », c'est pour te faire sentir plus impliqué. Sauf que ça se voit que c'est pour ça.
Moi	Et tu penses quoi du deuxième paragraphe où il est marqué « Recroquevillés... » ?
Rodolfo	Je trouve qu'on peut s'imaginer plus la scène, donc on se sent plus concernés.
Moi	Donc tu n'as pas l'impression que c'est too much ?
Rodolfo	Non, c'est la réalité.
Moi	OK. Et est-ce que comme dans Greenpeace, tu préfères la formulation « pouvez-vous nous aider » plutôt que « ferez-vous changer les choses » ?
Rodolfo	Oui, mais ça ne change pas grand-chose. Il y a tellement de newsletters qu'on voit ça tout le temps. Ce n'est pas comme si ça touchait réellement.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses des images ?
Rodolfo	Je préfère la deuxième, parce que dans la première, on voit la cage, mais on ne sait pas trop si c'est pour le transport. Dans la deuxième, on voit sa position et son état.
Moi	OK. Et quels sentiments tu ressens quand tu lis ça ?
Rodolfo	De la tristesse. Surtout le deuxième paragraphe, c'est triste.
Moi	OK et justement, ce paragraphe, est-ce que tu le ressens comme une technique où ils essaient de te faire culpabiliser pour quelque chose que tu n'as pas fait ?
Rodolfo	Non. Ils décrivent une situation.
Moi	OK. Et pour toi, le meilleur moyen de faire un appel au don, ce serait un mail long et explicatif, mettre une image explicite et quand même des formulations adoucies, mais qu'on explique les choses telles qu'elles sont ?
Rodolfo	Exactement.
Moi	Et tu trouves que les mails, c'est un bon moyen ?
Rodolfo	Je pense qu'il faut combiner tous les moyens possibles. Ils ne sont pas à jour sur la technologie. Ils devraient être plus présents sur les réseaux.

Moi	OK. C'était ma dernière question. Je te laisse le temps d'ajouter quelque chose, si tu veux, si pas, on peut clôturer l'entretien.
Rodolfo	Non, pas spécialement. Merci pour cette interview.
Moi	Merci à toi, surtout. Bonne soirée.
Rodolfo	Merci beaucoup, à toi aussi.
Moi	Merci, salut.

Transcription entretien n°26 :

Antoine	Salut.
Moi	Salut, ça va ?
Antoine	Oui et toi ?
Moi	Ça va. Merci beaucoup d'avoir accepté de faire l'entretien.
Antoine	De rien.
Moi	Je recontextualise un peu. Je suis en Master 2 en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs par les ONG et les associations. Du coup, pour commencer, tu pourrais te présenter ?
Antoine	OK. Moi, c'est Antoine, j'ai 24 ans. Je travaille pour la TEC depuis 2 ans. En plus de ça, je suis fort investi dans 3 ASBL qui ont des missions bien spécifiques.
Moi	OK. Quel est ton plus haut niveau de diplôme ?
Antoine	CESS.
Moi	OK. Je vais te poser une question un peu personnelle. Si tu n'as pas envie d'y répondre, tu n'es pas obligé. C'est pour savoir dans quel milieu social tu as grandi ? Est-ce que tes parents étaient plutôt aisés ou tu as du te débrouiller plus jeune ?
Antoine	Classe moyenne. J'avais ce qu'il fallait pour vivre sans être dans le luxe et l'extravagance.
Moi	OK. Maintenant, tu peux me parler de ton engagement dans les 3 ASBL ?
Antoine	Oui. On va commencer par celle pour laquelle je suis le plus actif pour le moment. Ici, je suis sociétaire dans le Smart Belgium qui est relativement connu en Belgique. C'est une coopérative qui a pour but de promouvoir des petites structures d'indépendants. Moi, via leur biais, je développe tout ce qui touche à l'informatique et au multimédia. Je propose des services de consultance. Comme je suis sociétaire de cette ASBL, j'ai leur soutien de comptable, des idées de choses que je peux mettre en place pour améliorer mon service, un service juridique, etc. Donc je suis indépendant complémentaire. Ça, c'est la première ASBL. Ils nous soutiennent, mais en tant que sociétaire, je dois participer à des conseils. J'ai des parts sociales de l'ASBL, j'ai mon mot à dire. J'ai participé aux actions sociales. Après, les 2 autres ASBL sont un peu dans la même idée. On organise des camps ou des stages pour les enfants. Soit ils dorment sur place, soit ils viennent juste la journée. L'idée, c'est d'arriver à créer une cohésion de groupe et créer des activités

	qui vont se faire entre les stages pour les bénévoles. On veut faire vivre des projets plutôt sociétaux et avec des idées écologiques et pour des enjeux sociétaux qui sont un peu plus grands que les choses qu'ils ont l'habitude de voir. Pour l'une de ses ASBL, j'ai été président pendant 2 ans.
Moi	OK, et elles s'appellent comment ces ASBL ?
Antoine	L'ASBL où j'étais président, elle s'appelle maintenant Ocarina, mais à l'époque où j'étais président, c'était jeunesse et santé. L'autre ASBL c'est Dame Nature qui est relativement connue. C'est la même chose, on organise des stages. On essaie toujours de garder une cohésion entre les membres hors période de stage.
Moi	OK. Et à quelle fréquence plus ou moins tu t'investis dans ces ASBL ?
Antoine	Pour la première ASBL, je suis investi presque tous les jours parce qu'elle m'a aidé à créer ma société. Je dois faire des retours au comptable. Les retours, c'est dans les deux sens. Je donne des notes de frais qu'ils me remboursent, mais après c'est aussi un retour sur tout ce qui va ou pas dans l'ASBL. Donc je suis investi un peu tous les jours en fonction du travail que j'ai à faire. Les 2 ASBL, j'ai été très fort actif, il y a de ça environ 2 ans, avant que je commence à travailler. C'est pour ça que j'étais président. Après, quand j'ai commencé à travailler, je me suis un peu mis en retrait, parce que j'avais moins de temps. Mais je reste actif, dans le sens où je participe aux activités de cohésion et au moins à un stage par an avec eux pour dire de les aider, parce qu'ils ont toujours besoin de bénévoles. Ça me tient fort à cœur et j'ai envie de les aider.
Moi	OK. Justement, pourquoi justement tu t'es engagé dans les deux dernières ASBL ?
Antoine	Pour Ocarina, ils cherchaient des animateurs et moi j'étais intéressé. J'ai toujours bien aimé travailler avec des enfants. Donc je me suis lancé dans l'ASBL pour avoir le diplôme d'animateur. Quand j'ai commencé à faire les stages, je me suis rendu compte que c'était génial, parce qu'en étant investi, je voyais que les projets étaient plus intéressants pour les jeunes que juste de sortir. Il y avait une réflexion derrière et en plus, on rencontrait des gens. J'ai d'abord fait Jeunesse et Santé pendant de très longues années, puis j'ai été élu président. La présidence, c'est d'office deux ans et on passe à quelqu'un d'autre. Du coup, je me sentais un peu moins à ma place après ça, parce que j'ai mis des choses en place qui ont plu, d'autres choses qui ont moins plu et après c'est un autre groupe de présidents qui a repris. Et on te voit toujours comme l'ancien président et il y a des choses qu'on peut te reprocher. Et donc je me suis un peu éloigné et j'ai été dans l'autre ASBL qui propose exactement la même chose. Une fois que ça s'est un peu tassé, je me suis retrouvé investi dans les deux en même temps.
Moi	OK. Et du coup, une fois que tu sais que tu as contribué à quelque chose de chouette, quels sentiments en découlent ?
Antoine	C'est vraiment un sentiment de fierté et de se dire qu'on a participé à l'ouverture d'esprit d'enfants. Je trouve qu'à l'école, on apprend les choses de base. Dans les ASBL, on leur ouvre l'esprit, on leur donne envie de faire autre chose. Un moment donné, je donnais des cours de photo pendant 1 semaine. À la fin, les enfants qui venaient avec leur bête téléphone, la plupart ont demandé un appareil photo pour

	leur anniversaire après, parce qu'ils se sont rendu compte qu'avec un appareil photo, on ne peut pas faire que des selfies, mais des photos de leurs amis. Une autre fois, je donnais des cours de ping-pong et le père d'un enfant est venu me trouver en me disant que son fils faisait tous les stages de sport possibles et inimaginables, parce qu'il veut faire du sport, mais il ne trouve pas celui qui lui convient. À la fin de la semaine, le père m'a demandé si je n'avais pas d'écoles de ping-pong à lui conseiller. C'est donc un sentiment de se dire que c'est à ça qu'on sert. Je n'ai pas juste été là-bas comme bénévole ou pour rencontrer des gens. J'ai ouvert l'esprit à des enfants, j'ai montré qu'il y avait autre chose qui était possible. Certaines n'accrochent pas, d'autres oui. Mais on montre qu'il y a d'autres possibilités et c'est ça le plus important. Et je ne le prends même pas pour moi. Je suis content pour l'enfant.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses de manière générale des associations et des ONG ? Est-ce que tu les mets toutes sur le même pied d'égalité ou il y en a certaines pour lesquelles tu pourrais éprouver un peu de méfiance ?
Antoine	Pour moi, elles ne sont pas sur le même pied d'égalité, parce que c'est un milieu tellement vaste que ça ne peut pas être égal. Et puis, point de vue méfiance, oui, il y a des ASBL pour lesquelles tu as l'impression qu'elles existent juste pour toucher des subsides. Il y en a qui mettent plus en confiance que d'autres. Ça dépend de l'image qu'ils renvoient et du projet qu'il y a derrière l'ASBL.
Moi	Donc si de prime abord, une ASBL vient t'aborder, tu réagis comment ?
Antoine	Mon réflexe, avant de m'investir dans quelque chose, c'est déjà d'aller voir sur Internet. Je vais aller voir aussi les avis des personnes qui ont bénéficié de l'aide de ces ASBL. C'est là que c'est intéressant et qu'on peut vraiment se faire une idée. Pour parler de quelque chose qui me concerne, une ASBL m'avait approché pour faire de l'animation. Je suis allé voir sur Internet les avis et ils ne me plaisaient pas trop. Il y avait eu pas mal d'accidents avec des enfants, j'ai vu ça dans des revues dans des journaux. Donc, je ne me suis pas investi chez eux, parce que pour moi, ce n'était pas fiable et ce n'était pas ce que je recherchais.
Moi	OK. Du coup, si ça ne te dérange pas, je vais t'envoyer deux paires de mails. La première porte sur Greenpeace, j'imagine que tu connais ?
Antoine	Oui, bien sûr.
Moi	Ce sont les mêmes causes, mais le deuxième mail est différent du premier en fonction des choses en vert. À ton aise, tu reviens vers moi quand tu as fini.
Antoine	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Antoine	Voilà.
Moi	OK. Première question, qu'est-ce que tu en penses de manière générale de ces deux mails ?
Antoine	Déjà, la première réaction que j'ai eue, c'est qu'il y a un côté assez intéressant parce que c'est quelque chose dont on ne parle pas dans l'actualité. Donc on apprend des choses, du moins, ça donne envie d'aller vérifier les informations qu'on n'entend pas au journal télévisé, par exemple. La deuxième réaction que j'ai

	eue, c'est qu'on voit bien que but final du mail, c'est d'obtenir de l'argent pour la cause. Du coup, j'ose espérer qu'à chaque fois qu'il se passe quelque chose comme ça, ils n'envoient pas un mail, parce que sinon, ça fait quand même beaucoup d'argent sur la vie.
Moi	OK, ça va. Et si toi, tu étais donateur de Greenpeace et que tu devais faire un don à un des deux, tu préférerais donner à quel mail ?
Antoine	C'est une bonne question. En toute honnêteté, je préférerais donner au premier, parce que le deuxième, je le trouve fort hypocrite, en fait. Quand on nous dit « on compte sur vous, on vous remercie pour votre aide », non, c'est un mail totalement impersonnel, tu ne peux pas me remercier, parce qu'on ne se connaît pas, en fait. Je préférerais donner à un mail impersonnel et qui ne s'en cache pas, plutôt qu'à un mail qui fait genre qui me connaît.
Moi	Tu n'aimes pas qu'il y ait « Bonjour Tiffany », au début ?
Antoine	Ce n'est pas ça, c'est plutôt « Nous sommes sûrs que nous pouvons compter sur votre soutien. », par exemple. Non. Ce mail a été envoyé à des milliers de personnes, donc, non, vous n'êtes pas sûrs que vous pouvez compter sur mon soutien. Il y a vraiment un côté qui fait genre que le mail est personnel alors que ce n'est pas le cas. Je trouve ça hypocrite, alors que dans le premier, il n'y a pas ça. Oui, il y a « Bonjour Tiffany », c'est un mail automatique, mais on ne s'en cache pas. On expose des faits, on demande de l'argent, point. Ils sont honnêtes. L'autre, c'est un peu déguisé, je trouve, et on essaie de jouer sur les sentiments.
Moi	OK. Et il y a d'autres raisons pour lesquelles tu préférerais donner au deuxième ?
Antoine	Le premier est plus concis, plus court, donc la lecture est plus rapide. Il n'y a pas besoin d'images. Si quelqu'un est attaché à la cause environnementaliste, on lit le mail, on va à la limite se renseigner sur Internet pour voir ce qui s'est réellement passé et puis soit on donne, soit on ne donne pas, mais il ne faut pas mettre 40 000 images, 40 000 détails, ce n'est pas utile. J'aime bien quand les choses sont courtes et carrées.
Moi	Et en parlant d'images, tu trouves que dans ce cas-ci elles apportent une plus-value ou pas ?
Antoine	Comme je disais, celle de l'ours n'a pas de réel intérêt, parce que c'est un montage. La première est beaucoup plus intéressante, parce qu'on voit une vue aérienne de ce qu'il s'est passé. C'est un fait d'actualité, on a une image sur l'actualité, on expose les faits, on demande de l'argent, point. Le deuxième mail, on commence avec un discours un peu culpabilisant où ils font genre qu'ils nous connaissent et qu'ils savent qu'on va agir. Après, on met une image bien culpabilisante avec l'ours polaire. Mais on a bien compris que c'est mauvais pour la faune et la flore locale, on n'a pas besoin d'avoir cette image en plus.
Moi	OK. Je comprends, et en vert il y a « Ne restez pas insensibles et agissez » et de l'autre côté, c'est « Il est essentiel et urgent d'agir », tu préfères laquelle ?
Antoine	De nouveau, je préfère celle du premier mail. Il est urgent d'agir, c'est un fait. « Ne restez pas insensibles et agissez », on joue encore sur le fait qu'ils nous connaissent. Ça fait limite un peu mendiant, je trouve.

Moi	OK. Et est-ce que ton opinion est influencée par le fait que ce soit Greenpeace ou pas ?
Antoine	Je reçois un mail de Greenpeace qui me demande de l'argent, je vais avoir plus confiance que si c'était une association que je ne connais absolument pas et qui m'expose les mêmes faits. Je serais beaucoup plus méfiant. Déjà ici, j'ai lu l'article, je ne suis pas sûr que j'irais faire une vérification derrière pour voir si ça s'est vraiment passé. Une association que je ne connaîtrais pas, j'irais directement voir pour voir si ça s'est réellement passé ou pas. Greenpeace est tellement connue que je ne peux qu'espérer que leur discours soit correct et cohérent.
Moi	OK. Et quels sentiments tu ressens quand tu lis tout ça ?
Antoine	Peu importe le mail, il y a un côté intéressant parce qu'on voit quelque chose qu'on ne voit pas tous les jours. D'un autre côté, c'est vrai qu'on se sent un peu responsable de ce qu'il s'est passé là-bas et que si on ne donne pas, c'est de notre faute s'il y a un désastre.
Moi	Et ça, tu le ressens dans les deux mails ?
Antoine	Le deuxième le fait plus transparâtre, mais même dans le premier, on se rend bien compte que l'idée n'est pas d'informer, mais bien d'obtenir de l'argent. L'intention n'est pas cachée.
Moi	OK. Je t'envoie une deuxième paire de mails. Là, c'est sur PETA, est-ce que tu connais ?
Antoine	Non, ça ne me dit rien.
Moi	OK. Même principe, tu peux lire les deux. Tu verras que dans le deuxième, les choses en vert ont changé et beaucoup de choses ont été supprimées.
Antoine	OK. Et PETA, c'est quoi du coup ?
Moi	C'est une association animaliste qui défend tous les animaux, et pas seulement les chiens, comme tu verras dans le mail.
Antoine	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Antoine	Voilà, j'ai lu les mails.
Moi	Même question, qu'est-ce que tu en penses ?
Antoine	J'ai plus de mal ici. Peu importe la façon dont c'est expliqué, ça met très mal à l'aise. Directement, on rentre dans le sujet sans réellement de préparation sur des sujets qui sont relativement durs. Quand j'ai vu le mail, je sais bien que sur ce genre d'ASBL on ne sera jamais sur quelque chose de joyeux, mais c'est un peu lourd comme mail.
Moi	Tu ne l'aurais pas lu en entier si tu l'avais reçu en dehors de l'entretien ?
Antoine	Franchement, je pense que non, je ne l'aurais pas lu en entier.
Moi	Et pourquoi ?
Antoine	Déjà, le premier est très long. Sinon, l'entrée en matière est trop brusque.
Moi	Et là, si tu devais faire un don à un des deux, ce serait au quel ?
Antoine	Clairement, ce serait à Greenpeace, alors que je pense que la cause animale me tiendrait plus à cœur que la cause de l'écologie.
Moi	À cause de l'approche ?

Antoine	Comme je l'ai dit, pour Greenpeace, on avait l'impression au début de lire un fait d'actualité. On nous informe et puis on attire notre attention sur le danger. Là, j'ai l'impression que c'est directement tirer la sonnette d'alarme sans donner d'informations préalables sur le sujet. Elles arrivent après, mais du coup peut-être que l'ordre n'est pas bon.
Moi	OK. Et si tu devais choisir entre les deux mails de PETA, ce serait lequel ?
Antoine	C'est une bonne question. Le deuxième a déjà l'avantage d'être plus court. Il n'y a qu'une photo et comme je l'ai déjà dit, ce n'est pas utile d'avoir 40 000 photos.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses, par exemple, du deuxième paragraphe dans le premier mail, où il est marqué « Recroquevillé dans des cages métalliques... » ?
Antoine	Ça, par exemple, OK, ça se passe peut-être réellement, c'est intéressant d'informer les gens sur ce qu'il se passe, mais je pense qu'utiliser un langage choc comme ça n'est pas la bonne chose à faire.
Moi	Donc tu préfères qu'on ne dise pas ça, comme dans le deuxième mail ?
Antoine	C'est dans le sens où, ça pourrait se retrouver dans un mail d'association, mais pas comme ça de manière brute. Il faut une mise en contexte. Ce n'est pas utile d'être aussi brutal dans un mail, même si c'est brutal sur place. Je pense qu'il ne faut pas tout le temps essayer de choquer les gens. Ce n'est pas la bonne méthode, à mon avis.
Moi	Dans le sens où c'est utile de le dire, mais peut-être formulé autrement ?
Antoine	Là, directement, on utilise des mots qui sont forts, mais sans beaucoup d'informations derrière. Il n'y a pas de mise en contexte ou d'explications plus que ça. Ils utilisent des mots qui choquent et puis c'est tout.
Moi	OK. Et ici, vu que tu ne connaissais pas PETA, tu aurais tendance à te méfier ?
Antoine	Ici, en toute honnêteté, pendant qu'on discutait, je suis allé voir sur Internet sur le site de PETA. Donc ça, c'est moi, j'aime bien me faire ma propre idée sur les choses.
Moi	OK. Et donc, ça, ça a l'air vrai ?
Antoine	Quand j'ai vu le mail, je n'avais pas pensé que ce serait <i>fake</i> . Mais comme je ne connais pas, je suis allée voir.
Moi	Et ici aussi, tu penses la même chose pour les images ?
Antoine	Il se passe quelque chose de grave, mais ce n'est pas utile de mettre plein d'images. Une image pour illustrer l'article, c'est bien, sinon ça fait vide et ça ne donne pas envie, mais avoir 45 images qui vont te faire culpabiliser, c'est nul. Je n'ai pas envie de faire un don par sentiment d'obligation. Si je fais un don, je veux le faire parce que ça vient de moi-même, parce que j'ai envie d'aider, et pas parce qu'on m'a culpabilisé.
Moi	Et toi, si tu avais pu choisir, est-ce que tu aurais préféré qu'on mette une image d'un chien qui paraît heureux et qu'on dise « c'est à ça qu'il a droit et grâce à vous, on pourrait lui donner cette vie ? »
Antoine	Oui, ça pourrait être une idée. Ou une image informative donc ici, j'aurais préféré qu'on mette uniquement la deuxième parce qu'elle montre plus les choses. Mais sinon, je suis sûr qu'ils ont déjà fait des actions qui ont porté leurs fruits, avec des

	chiens ou d'autres animaux, alors pourquoi en bout de mail, on ne dirait pas qu'auparavant, ils ont déjà fait ça, ça et ça ? Parce que là, on est déjà dans un climat qui n'est pas positif avec le Covid et va recevoir encore un mail avec des informations négatives. Si c'est tout le temps négatif, les gens n'en veulent plus. Je pense qu'avoir des informations positives, ça peut aider.
Moi	Et donc, globalement, tu ressentais cette culpabilisation utilisée dans les mails ?
Antoine	Oui. Je vois bien que ce sont des phrases faites juste pour vendre et je trouve ça dommage, parce que derrière une cause qui peut être noble, on essaie juste de récolter de l'argent ou de vendre. Ils ont besoin d'argent certes, mais je pense que le but premier c'est d'informer sur ce qu'il se passe, au lieu d'essayer absolument de s'en faire plein les poches. On a l'impression d'être là juste pour donner de l'argent.
Moi	OK. Et une dernière question, pour toi, quel serait le meilleur moyen de faire un appel aux dons ? On a déjà dit qu'on pourrait mettre un peu plus d'émotions positives, que le mail ne doit pas être trop long, une image, est-ce qu'il y a d'autres choses ?
Antoine	Pour récapituler, il faut qu'on nous explique ce qu'il se passe. Si l'ASBL n'est pas spécialement connue peut-être même une petite présentation. Et ce qui est aussi important, c'est de montrer ce qui a déjà été mis en place et ce qui a déjà fonctionné. C'est ça qui va permettre de faire confiance. Et aussi montrer du positif. Parce que même si une toute petite ASBL n'a pas eu l'occasion de faire grand-chose, elle pourrait dire « Avec 1000 euros, on a réussi à faire ça », et donc inconsciemment, les gens vont se dire « Donc avec 2000 euros, elle pourrait peut-être faire le double ».
Moi	OK, je vois.
Antoine	Et je pense que c'est aussi important d'avoir une transparence dans la comptabilité. Plein de gens donnent, mais il faut voir après à quoi ça a réellement servi. Et scinder le côté entreprise, et le côté association.
Moi	OK. Et ça, le mettre dans le mail, et pas seulement faire un rapport annuel ?
Antoine	Soit dans le mail ou s'ils ont une page où tout est repris, pourquoi pas mettre un lien dans le mail.
Moi	OK. Et tu penses que les mails, ça fonctionne bien ?
Antoine	Je ne suis pas sûr que les mails soient ce qui est de plus d'actualité, parce qu'on est submergés de mails. Si on utilise Gmail, je sais que les mails comme ça vont dans le dossier « Promotions » et quand j'ai trop de mails là, je ne les lis même pas. Du coup, je ne suis pas sûr que le mail soit le meilleur moyen de convaincre les gens.
Moi	Et tu penses à quoi alors ?
Antoine	Je pense aux réseaux sociaux. Facebook, Instagram. C'est bête, mais je pense que grâce à ce genre de réseaux, on peut informer les gens et de les rediriger vers d'autres plateformes. Mais le mail pour moi est un petit peu obsolète.
Moi	OK. Je comprends. J'ai posé toutes mes questions. Je te laisse le temps d'ajouter quelque chose si tu veux, si pas, on peut terminer ici.

Antoine	Non, je pense que tout est dit.
Moi	OK, ça va. Merci beaucoup d'avoir pris le temps de répondre à mes questions.
Antoine	Pas de soucis, bonne journée.
Moi	Merci, toi aussi.

Transcription entretien n°27 :

Moi	Bonjour.
Jérôme	Bonjour.
Moi	Ça va ?
Jérôme	Bien et vous ?
Moi	Super, merci. On peut se tutoyer ?
Jérôme	Oui, parfait, on fait ça comme ça.
Moi	OK super. Merci d'avoir accepté de faire l'entretien. C'est super gentil.
Jérôme	Avec plaisir.
Moi	Je recontextualise un peu. Je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs par les ONG et les associations. Peut-être qu'on pourrait commencer avec une présentation de toi.
Jérôme	OK. Je m'appelle Jérôme, j'ai 28 ans. J'ai étudié à l'UCL en sciences po et puis un Master en administration publique. Je suis sorti en 2015. Actuellement, je travaille au ESPO en tant que chef de projet. Par ailleurs, je suis membre du CA de l'ASBL Alumni pour les administrations publiques. J'ai rejoint le CA cet été et le réseau a été créé quand j'étais aux études. Donc, j'avais intégré la <i>task force</i> étudiante.
Moi	Et alors, une question un peu plus personnelle, mais tu n'es pas obligé de répondre si tu ne veux pas. C'est pour savoir dans quel milieu social tu as grandi ? Est-ce que tes parents étaient plutôt aisés ou tu as dû te débrouiller tout seul ?
Jérôme	Plutôt aisés.
Moi	OK. Du coup, tu peux me parler un peu plus de ton engagement ?
Jérôme	En gros, on est un CA composé de 5 personnes. Il y a une présidente, on est 3 administrateurs, un trésorier, une assistante et des étudiants. Le but de l'ASBL c'est de créer un lien entre les diplômés du Master et en même temps faire des liens avec l'UCL. Donc, on organise des conférences, des <i>after work</i> de temps en temps pour nous revoir, on organise les événements avec les étudiants. Moi, je suis responsable communication. On envoie des newsletters tous les mois. On a aussi un groupe LinkedIn et Facebook pour un peu partager des infos et des offres d'emploi. Comme on est un réseau assez jeune, l'implication des alumni est parfois un peu compliquée, parce que soit les gens ne connaissent pas, soit une fois qu'ils sont diplômés, ils partent dans la nature et c'est dur de les retrouver. On a quand même un bon petit noyau, mais c'est parfois compliqué.
Moi	OK et j'imagine qu'avec le Covid, ça n'arrange rien ?

Jérôme	L'année passée, il y a avait une visite qui devait se faire dans une usine de chocolaterie et finalement, ça s'est fait par Teams donc c'était moins drôle. Puis, on a fait 2 conférences en ligne donc c'est moins chouette parce qu'il n'y a pas tout l'aspect <i>networking</i> .
Moi	Je comprends. Et du coup, à quelle fréquences tu travailles là-dessus ?
Jérôme	On fait des séances toutes les 4 semaines, environ. On fait souvent par Teams, en CA, ça dure environ 1h30, en fonction de ce qu'on a à dire. Il y a chaque fois un ordre du jour et un PV. Puis les événements, c'est en général 1 ou 2 par trimestre. Là, ce sont des soirées d'1h30.
Moi	OK. Et pourquoi de base, tu as voulu te lancer là-dedans déjà quand tu étais étudiant ?
Jérôme	Tout ce qui est <i>networking</i> , ça m'intéresse assez. Je trouve ça important, déjà d'un point de vue personnel, parce que ça crée pas mal de liens et en même temps j'ai trouvé un intérêt dans mon boulot. Puis, je trouve que ça a du sens d'avoir un réseau alumni qui tourne bien. Ce n'est que du positif pour moi et pour les gens qui sont dedans.
Moi	Et maintenant que tu sais que tu as contribué à organiser un événement, grâce à toi, des gens se sont rencontrés, quels sentiments en découlent ?
Jérôme	Il y a quand même un peu de fierté. Et puis, je suis dans le CA, donc ça donne plus de poids vis-à-vis de mes confrères alumni ou consœurs alumni et des stagiaires. C'est vrai que c'est aussi un sentiment de satisfaction quand on apprend qu'un étudiant a trouvé un job ou un stage grâce à ça. Voilà.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses de manière générale des associations et des ONG ? Est-ce que tu les mets toutes sur le même pied d'égalité ou est-ce que tu pourrais te méfier de certaines ?
Jérôme	Je crois que ce n'est pas le type d'activité dont on pourrait se méfier, mais peut-être la taille. Quand ce sont vraiment de grosses associations, on ne voit pas très bien l'apport qu'on peut avoir en tant que donateurs. Quand ce sont des petites associations, c'est plus concret, finalement.
Moi	En fait, si c'est une grosse association, tu aurais peur que l'argent ne serve pas vraiment dans leurs actions alors que si c'est une petite, tu penses que ça va direct servir à ça ?
Jérôme	Oui, je pense.
Moi	OK. Maintenant, si ça ne te dérange pas, je vais t'envoyer deux paires de mails. La première porte sur Greenpeace, j'imagine que tu connais ?
Jérôme	Oui.
Moi	Tu peux lire les deux documents. C'est sur la même campagne, mais le deuxième diffère en fonction des choses en vert. Une fois que tu les as lus, tu peux revenir vers moi.
Jérôme	Nickel.
Moi	Merci.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Jérôme	Voilà.

Moi	OK, top. Qu'est-ce que tu en penses, de manière générale, de ces deux mails ?
Jérôme	Je dirais que pour quelqu'un qui s'intéresse à la thématique, ça parle, mais sinon, je trouve que le mail est quand même assez long. Pour quelqu'un qui ne s'intéresse pas à la problématique, c'est un peu long à lire, à mon avis. Je trouve que dans le deuxième, c'est un peu plus agressif. Je ne sais pas si c'est en culpabilisant les gens que ça va aider.
Moi	Et si tu devais faire un don à un des deux mails, tu préférerais donner à quel mail ?
Jérôme	Au premier.
Moi	Parce que le deuxième est trop agressif, c'est ça ?
Jérôme	Agressif et aussi plus moralisateur.
Moi	OK. Et il y a d'autres raisons ?
Jérôme	C'est surtout ça. Le côté moralisateur, culpabilisant, l'agressivité. C'est un peu <i>too much</i> , je dirais. Et moi, ça ne va pas m'inciter à faire grand-chose.
Moi	Et tu dis ça par rapport aux formulations en vert ?
Jérôme	Oui, tout à fait.
Moi	OK. Et est-ce que tu trouves que l'image ajoutée dans le deuxième est aussi moralisatrice ou pas ?
Jérôme	Je ne l'ai pas vraiment remarquée. Oui, c'est un peu <i>too much</i> .
Moi	OK. Donc tu aurais préféré qu'elle ne soit pas là ?
Jérôme	Oui.
Moi	Et là première, tu l'aimes bien ?
Jérôme	La première, ça passe oui. En fait, la deuxième, je l'aurais plus vue dans une autre campagne, mais pas dans un mail comme ça.
Moi	OK. Et la première, tu trouves qu'elle ajoute une plus-value ?
Jérôme	Oui, mais ce n'est pas très explicite. En fait, je l'aurais plutôt mis à la fin du mail, parce qu'on ne comprend pas directement. Il faut d'abord lire la lettre.
Moi	OK. Et quels sentiments tu éprouves quand tu lis ça, hormis le fait que ce soit moralisateur dans le deuxième ?
Jérôme	Il y a quand même beaucoup d'infos, je trouve. J'ai du mal à me sentir concerné, parce que c'est loin. Ce sont de gros chiffres. C'est plus abstrait.
Moi	OK. Pas de soucis. Et est-ce que ton opinion est influencée par le fait que ce soit Greenpeace ou pas du tout ?
Jérôme	Peut-être un peu oui, si je peux être honnête.
Moi	OK. Et pourquoi ?
Jérôme	Greenpeace, c'est hyper connu et hyper grand. Plus c'est grand, plus on a une certaine forme de crainte par rapport à ça. Si ça avait été anonymisé, et plus court, ça aurait été plus impactant. Après, ce n'est pas très long, tu vas me dire, mais presque trop long, je trouve.
Moi	OK. Je vais t'envoyer une deuxième paire de mails, maintenant. C'est sur PETA, est-ce que tu connais ?
Jérôme	Ça ne me dit rien.

Moi	OK. Même principe, tu peux lire les deux. Les choses en vert sont différentes. Aussi, beaucoup de choses ont été supprimées. Une fois que tu as lu, tu peux revenir vers moi.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Jérôme	C'est bon.
Moi	OK. Donc, même question, qu'est-ce que tu en penses de manière générale ?
Jérôme	De nouveau, je trouve les mots parfois un peu trop forts dans la mesure où, si tu es sensible aux animaux, ça peut choquer. Je trouve que la deux est mieux. Ça me parle plus, j'ai l'impression.
Moi	OK. Et pourquoi ?
Jérôme	Elle est moins moralisatrice et elle est plus courte.
Moi	OK. Et il y a d'autres raisons ?
Jérôme	Il y a aussi une photo qui n'y a pas dans le deux. La photo, je crois qu'elle n'apporte rien, en fait. Après, je trouve que c'était bizarre d'avoir mis le don et puis la pétition. Je me dis que les gens signent plus facilement que faire un don, donc moi j'aurais fait l'inverse, j'aurais mis d'abord la pétition, puis le don.
Moi	Je comprends. Et est-ce que la première image joue son rôle ou elle n'apporte rien ?
Jérôme	Elle apporte un plus quand même. On voit bien de quoi ça parle. J'ai eu des chiens donc je suis peut-être plus sensible aux chiens que d'autres personnes, mais ça illustre bien le propos. Et avec une photo, on a compris de quoi on parle. Une, ça suffit, et ça aide.
Moi	Et tu trouves que la photo est moralisatrice aussi ?
Jérôme	Oui, un peu, parce que le chien est mal en point. Mais les gens qui n'ont pas de chiens ne se sentiront sûrement pas concernés par ce qu'il se passe. Les deux sont redondantes, pour moi. Avec une, on a compris.
Moi	Et quand tu disais que c'était moralisateur, c'était vraiment la formulation ?
Jérôme	Oui. Pas besoin d'être aussi cash.
Moi	Et qu'est-ce que tu ressens quand tu lis ça ?
Jérôme	Un peu de tristesse, d'incompréhension par rapport à ce qu'il se passe.
Moi	OK. Et tu ressens les formulations comme une technique de culpabilisation ?
Jérôme	Non, je ne pense pas. C'est plus pour appuyer sur le fait que c'est triste et mal.
Moi	OK. Et donc toi, en général, tu aurais préféré qu'il y ait des émotions positives dans l'e-mail ? Par exemple une photo d'un chien heureux et dire « grâce à votre don, il aurait droit à ça » ?
Jérôme	Oui, ce serait plus concret. Et montrer qu'il y a une amélioration. Parce que si on montre que c'est mal et c'est tout, il n'y a pas d'aspects positifs. Donc, le côté « aller vers un mieux », ça peut effectivement être intéressant.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu modifierais d'autre ?
Jérôme	On pourrait donner un cas concret, montrer en quoi ça aide. Ici, on dit « votre don permettra de dénoncer les cruautés... », c'est très abstrait, en fait. Ça parle moins. Donner plus d'exemples concrets ou même un cas particulier, ce qu'il s'est passé avec tel chien. Et plus personnaliser ou personnifier la lettre.
Moi	Dans quel sens ?

Jérôme	Viser un chien particulier et montrer comment il vit actuellement et comment il pourrait mieux vivre, si on l'aide.
Moi	Et tu trouves qu'un mail, c'est efficace ?
Jérôme	Je trouve que ça aurait plus d'impact sous forme de vidéo. Les mails, on en reçoit déjà tout plein avec le boulot. Déjà, quand c'est trop long, on n'a pas envie de le lire. Puis, souvent, on lit puis on oublie. Ou on pourrait associer les deux pour avoir un petit rappel.
Moi	Et une vidéo sur les réseaux sociaux ?
Jérôme	Oui, tout à fait.
Moi	OK. Voilà, j'ai posé toutes mes questions, donc tu peux ajouter quelque chose, si tu veux, si pas, on peut clôturer l'entretien.
Jérôme	Pour moi, c'est bon, j'espère que toutes les infos te seront utiles.
Moi	Oui, vraiment, merci. Merci pour ton temps. Passe une bonne soirée.
Jérôme	Merci, toi aussi, au revoir.
Moi	Au revoir.

Transcription entretien n°28 :

Clément	Hello.
Moi	Salut, ça va ?
Clément	Ça va super. Attends, il y a un petit problème de son. Voilà.
Moi	Super. Déjà, merci d'avoir accepté de faire l'entretien. C'est très gentil.
Clément	Aucun souci.
Moi	Donc, je recontextualise un peu, je suis en dernière année de Master en relations publiques et pour mon mémoire, j'étudie la culpabilisation utilisée dans les e-mails envoyés aux donateurs par les ONG et les associations. Du coup, pour commencer, tu pourrais te présenter un peu ?
Clément	OK. Je m'appelle Clément, j'ai 18 ans. Je suis en rhéto. J'ai fait du foot pendant 8 ans en club. J'ai arrêté pour me consacrer seulement aux mouvements de jeunesse. Voilà.
Moi	Tu sais déjà ce que tu veux faire l'année prochaine ?
Clément	J'aimerais bien partir sur les sciences politiques.
Moi	OK. Une question un peu plus personnelle et tu n'es pas obligé d'y répondre si tu ne veux pas. C'est pour savoir dans quel milieu social tu as grandi ? Est-ce que tes parents sont plutôt aisés ou est-ce que tu as dû te débrouiller ?
Clément	Pas de problèmes. Clairement milieu aisé. On n'a jamais eu de problèmes financiers.
Moi	OK. Et maintenant tu peux me parler un peu plus de ton engagement ?
Clément	J'aimerais bien m'engager dans des causes qui me tiennent à cœur. Je m'intéresse de plus en plus à l'Association Belgo-Palestinienne. Sinon, j'ai commencé les scouts à 6 ans. J'ai fait deux ans de baladins, quatre ans de louveteaux, quatre ans

	scouts et là, je termine ma deuxième année pionnier. Ça fait bientôt 12 ans que je suis dans les mouvements de jeunesse. C'est ma dernière année en tant qu'animé. L'année prochaine, je continue en tant que chef. Je suis encore parti pour au moins 2-3 ans.
Moi	OK. Et la raison pour laquelle tu as commencé à faire les scouts, j'imagine que c'est parce que ce sont tes parents qui ont choisi ?
Clément	Oui. Mes deux parents ont fait toutes leurs années de scout. Ils ont mis mes frères avant moi. On est tous passés par là dans ma famille.
Moi	Et pour quelles raisons tu décides de continuer ?
Clément	Clairement, j'adore le côté apprendre à vivre ensemble, le respect de chacun et de la nature. Toutes les valeurs qu'on nous apprend. Dans mes relations avec mes copains, je vois bien ceux qui sont dans le scoutisme, car il y a certaines valeurs ou certaines choses qui sont beaucoup plus simples avec eux qu'avec d'autres. Le fait de vivre en communauté deux semaines par an, ça forge des valeurs qu'on ne retrouve pas spécialement ailleurs. C'est plutôt pour ce côté-là. Et en m'engageant en tant que chef, c'est l'idée de pouvoir transmettre des valeurs que moi j'ai apprises à des plus jeunes.
Moi	Et quels sentiments découlent du fait que tu sais que tu vas inculquer des valeurs à des plus jeunes ?
Clément	C'est génial. Quand je me suis rendu compte de toutes ces valeurs, ça m'a rendu fier et heureux de pouvoir mettre ma petite pierre à l'édifice.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu penses de manière générale des associations et des ONG ? Est-ce que tu les mets toutes sur le même pied d'égalité ou il y a en a certaines dont tu pourrais te méfier un petit peu ?
Clément	Je pense qu'il y en a certaines dont je me méferais un petit peu. Une association ou une ONG pourraient défendre n'importe quelle cause et pour moi certaines causes seront moins importantes.
Moi	Et au-delà de la cause qu'elles défendent, est-ce que si une association t'approche est-ce que tu pourrais te méfier dans leur démarche ?
Clément	Oui, clairement, si on me demande de signer ou si on me demande de l'argent et que leurs informations ne sont pas très claires, je vais me méfier.
Moi	OK. Maintenant, si ça te va, je vais t'envoyer deux paires de mails. La première porte sur Greenpeace, j'imagine que tu connais ?
Clément	Oui.
Moi	Donc tu peux lire les deux mails. Le deuxième est différent du premier en fonction des choses en vert. Tu peux revenir vers moi quand tu as fini de lire les deux.
Clément	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS GREENPEACE
Clément	OK, voilà.
Moi	OK. Top. Première question, qu'est-ce que tu penses de manière générale de ces deux mails ?
Clément	Je ne sais pas trop.
Moi	Tu as pensé quoi de la formulation, par exemple ?

Clément	Clairement, le deuxième va chercher le lecteur personnellement en l'appelant, en disant « vous pouvez » ou « nous sommes sûrs que vous ». Personnellement, j'aime un peu moins. J'aurais été plus réceptif au premier qu'au deuxième, je pense, parce que je n'aime pas trop ce sentiment de te sentir forcé.
Moi	OK, c'était ça justement, ma deuxième question. Tu te sens forcé, c'est ça ?
Clément	Oui, tu sens qu'ils veulent que tu donnes. Je ne sais pas s'ils te manipulent, mais ils viennent te chercher. Je préfère quand on me laisse le choix. Ça me donnerait plus envie de donner, je pense.
Moi	OK. Et il y a une autre raison pour laquelle tu préfères le premier mail ?
Clément	Oui, elle est plus sobre, il y a moins de chichis. Ils exposent le problème simplement et ils laissent le choix de soutenir ou pas la cause.
Moi	OK. Et qu'est-ce que tu as pensé de la longueur des deux e-mails ?
Clément	Le premier était plus court. Et ça aussi j'ai préféré, parce que l'autre, il y a une photo qui prend la moitié de la page.
Moi	OK. Et en parlant des images, qu'est-ce que tu penses des deux ? Il y en a une en plus dans le deuxième.
Clément	La première, je ne l'ai pas trop regardée, je t'avoue. Je vais vite revoir. Cette image n'est pas mal, elle montre directement le problème et ça permet avant de lire l'article de visualiser. Pour la deuxième image du deuxième mail, je la trouve un peu dans le forcing et un peu <i>too much</i> . Moi, personnellement, c'est le genre de trucs qui me donnerait justement envie de ne pas donner ou de supprimer le mail. L'image comme ça et la formulation un peu forcing, ça donne plus l'impression que c'est <i>fake</i> . Un article plus simple avec une photo qui montre le problème et une formulation qui n'est pas dans le « donnez, donnez, donnez », pour moi, ça donnerait plus envie et ça paraît plus crédible à mes yeux.
Moi	OK, je comprends. Et est-ce que ce que tu penses, c'est influencé par le fait que ce soit Greenpeace ou pas du tout ?
Clément	Non, ça je n'y ai pas du tout fait attention.
Moi	OK. Et quels sentiments tu ressens quand tu lis ça ?
Clément	Que je serais plutôt plus accroché par le premier que par le deuxième.
Moi	OK, ça va. Je t'envoie une deuxième paire de mails, là, c'est sur PETA, est-ce que tu connais ?
Clément	Non, je ne connais pas.
Moi	OK. Même chose, le deuxième est différent en fonction des choses en vert et des choses ont été supprimées.
Clément	OK.
	LECTURE DE LA PAIRE D'E-MAILS PETA
Clément	OK.
Moi	Top. Même question, qu'est-ce que tu en penses de manière générale ?
Clément	J'avoue que la cause me touche parce que j'ai un chien. Sinon, cette fois-ci le premier article me paraissait plus comme le deuxième d'avant. Ici, par contre, je pense que je n'allais pas l'aimer, et au final, ça m'a plus touché.
Moi	Tu sais me donner des exemples de ce qui t'a touché ?

Clément	Déjà, la deuxième photo, j'ai bien aimé. Par contre, j'avoue que le petit cadre rouge en dessous de la photo, il me dérange vraiment, il n'a rien à faire là.
Moi	Et par exemple, le deuxième paragraphe de ce mail-là, où ils disent « Recroquevillés dans des cages... », ça t'a parlé ou pas ?
Clément	Oui, effectivement. Décrire directement ce qu'ils vivent, et en plus le fait que ce soient des chiens, j'imaginai la scène et ça m'a touché.
Moi	OK. Et ici, tu ne considères pas ça comme du <i>forcing</i> ?
Clément	Non, en tous cas moins qu'avec l'ours.
Moi	OK. Et là, tu as pensé quoi de la longueur des e-mails ?
Clément	Le premier était trop long. C'est son défaut, je trouve. Niveau longueur, je préférerais le deuxième.
Moi	OK. Qu'est-ce que tu as pensé des images ? Les deux avaient leur place ?
Clément	Oui, je les trouve pertinentes.
Moi	OK. Et par exemple, dans le mail et vert il est marqué « pourriez-vous nous aider... ? » et dans le premier, il est marqué « ferez-vous changer les choses », là tu préfères quoi ?
Clément	Là, je préfère la deuxième, parce qu'on revient au mail d'avant où c'est moins dans le forcing. Je pense qu'en fait, c'est vraiment le paragraphe avec « Recroquevillés... » qui m'a le plus touché.
Moi	Donc c'est plutôt l'explication que la formulation ?
Clément	Oui.
Moi	OK. Et là, qu'est-ce que tu ressens quand tu lis ces mails ?
Clément	De la tristesse, et l'envie d'aider sur place.
Moi	Et là, tu penses que si tu n'avais pas de chien, tu serais tout aussi touché ?
Clément	Je crois clairement que si je n'avais pas de chien, ça m'aurait beaucoup moins touché. C'est surtout ça qui a joué, je crois. Je comprends que c'est une technique et qu'ils essaient de choquer avec des mots crus, mais ça me touche plus.
Moi	D'accord. Et tu ne vois pas ça comme une technique de culpabilisation ?
Clément	Si, mais ça marche sur moi. Ça fait culpabiliser, parce que tu imagines les chiens qui souffrent et tu te dis que si tu ne participes pas, tu les laisses dans leur misère. Clairement, ça fait culpabiliser, mais ça marche sur moi.
Moi	OK. Et ma dernière question, c'est, pour toi, quel serait le meilleur moyen de faire un appel aux dons ? Comme on a déjà dit, il faut des images, un mail pas trop long, on contextualise bien et on met un peu de formulations choc, comme ça, ça donne plus envie de faire un don. Est-ce qu'il y a d'autres choses que tu pourrais me dire ?
Clément	Il faut aussi que ce soit sobre. Moi, dès qu'il y a des couleurs vives, par exemple le cadre rouge. Sobre et épuré et sinon tous les critères que tu as dits avant, et surtout pas trop long.
Moi	OK. Et tu penses que les e-mails, c'est une bonne idée ?
Clément	Moi, je suis plus sensible à une IGTV sur Instagram qu'à un e-mail que je ne vais jamais lire. Pour les jeunes de mon âge, en tous cas, les réseaux sociaux frapperaient beaucoup plus.

Moi	OK, ça va. Je te laisse le temps d'ajouter quelque chose, sinon, on peut clôturer ici l'entretien.
Clément	Non, je n'ai rien à ajouter.
Moi	OK. Merci en tous cas d'avoir pris le temps pour l'entretien.
Clément	Pas de soucis, bonne soirée.
Moi	Merci, bonne soirée.