

Louvain School of Management

Quelles sont les opportunités de développement d'une activité de location de robes de soirée exclusives dans la région Bruxelloise ?

Auteur : Fellague Djelali
Promoteur(s) : Nadia Sinigaglia
Année académique 2024-2025
Master [60] en sciences de gestion (horaire décalé, site de Charleroi)

Declaration Regarding AI Tool Usage in Master's Thesis

We recognize that AI tools might be valuable aids during the master's thesis work, but they are not infallible. Remember that transparency fosters trust, and acknowledging AI's role enhances the credibility of your work.

Therefore, when deciding to use such a tool, you need to adhere to the following principles of responsible use of AI.

1. Critical Evaluation :

- We critically assessed the AI-generated output, ensuring its alignment with our research objectives.
- Any modifications or corrections were made based on our expertise and domain knowledge.

2. Transparency :

- We acknowledge the use of [Scribbr] transparently, emphasizing that it contributed to our work but did not replace human judgment.
- Our commitment to transparency ensures the integrity of this thesis.

3. Ethical Considerations :

- We actively monitored for biases or unintended consequences introduced by the AI tool.
- Our ethical responsibility guided our decisions throughout the research process.

Declaration (This declaration is mandatory and must appear on the first page (after the title page) of the document.)

During the preparation of this master's thesis, the author(s) utilized [Scribbr] for the following purpose:

1.[REASON] : I used this tool to help me to reformulate some sentences to have a pleasant handwriting.

2.

After using [Scribbr], the author(s) diligently reviewed and edited the content produced by the tool. We take full responsibility for the final content presented in this thesis.

By signing this declaration, we affirm that the content of this master's thesis reflects our original work, augmented by the responsible use of AI.

Résumé

Le domaine de la mode est en perpétuelle évolution, offrant de nombreuses opportunités. C'est dans cette situation que nous avons choisi d'explorer, pour une jeune entrepreneuse, la possibilité de développer une activité de location de robes de soirée. Le projet sera une activité de location de robes fabriquées par des couturiers d'Europe de l'Est, principalement au Kosovo. La location de vêtements est un secteur en pleine expansion. C'est pourquoi notre question de recherche abordée dans cette étude sera la suivante : « Quelles sont les opportunités de développement d'une activité de location de robes de soirée exclusives dans la région bruxelloise ? ».

Dans la première partie de notre recherche, nous procéderons à une revue de la littérature en analysant plusieurs études existantes concernant la location de vêtements, les tendances de consommation et les comportements des consommateurs.

La seconde partie sera basée sur une étude multi-méthodes qui inclura une analyse de données secondaires ainsi qu'une étude qualitative menée à travers différents entretiens semi-directifs auprès des clientes potentielles.

Les résultats obtenus de cette étude offrent des recommandations pour la jeune entrepreneuse qui désire s'engager dans cette activité. Grâce aux entretiens, il a été possible d'apprendre les expériences des participantes, les avantages, les inconvénients et les besoins qui n'ont pas encore été rencontrés sur le marché. Une recherche qualitative comme celle-ci donne la possibilité de voir quels types de difficultés ont été rencontrés par ceux qui ont participé à leurs promenades dans l'allée de location de robes - nous sommes mieux à même de comprendre les différents problèmes et difficultés que les participants ont pu rencontrer au cours de leurs expériences avec la location de robes.

En conséquence, nous sommes désormais en mesure de formuler des recommandations sur la manière d'améliorer et de diversifier l'offre de location de robes. Ces recommandations offrent différentes idées, comme la variété des tailles, l'ajout de services complémentaires à la location de robes de soirée, tels qu'un service de coiffure ou encore un service de maquillage.

Remerciement :

Je souhaite exprimer ma reconnaissance envers ma promotrice, Nadia Sinigaglia, pour son précieux soutien pour ce travail de fin d'étude. Votre écoute et vos conseils avisés ont joué un rôle important dans la réalisation de ce travail. Malgré les obstacles, vous avez su me guider avec bienveillance et professionnalisme, et je vous en suis extrêmement reconnaissant.

Je tiens également à remercier les 14 personnes qui ont accepté de participer à mes entretiens. Votre disponibilité, votre ouverture d'esprit et vos contributions ont été essentielles pour enrichir ce travail et lui donner la profondeur nécessaire.

Table des matières

1	Introduction générale.....	1
2	Introduction à la problématique	3
3	Revue de la littérature scientifique	5
3.1	Les enjeux écologiques de l'activité de location de robes de soirée	5
3.2	Les enjeux économiques de l'activité de location de robes de soirée	7
3.3	Les conditions d'adoption de la location de vêtements de luxe par les consommateurs 8	
3.4	L'attitude des consommateurs vis-à-vis de la consommation collaborative	9
3.5	Les risques perçus par les consommateurs de services de location de vêtements ..	11
3.5.1	Les risques de performance perçus.....	11
3.5.2	Le risque social perçu	13
3.5.3	Le risque financier perçu	14
3.6	L'impact de l'expérience d'utilisation sur l'adoption de la location de vêtement de luxe 14	
3.7	L'impact des traits de personnalité sur l'intention de louer des robes de soirée	16
3.8	L'impact du besoin de statut sur l'intention de louer des vêtements de luxe	17
3.9	L'intérêt pour les entreprises de proposer des services de location de vêtements..	18
4	Présentation de la méthodologie	20
4.1	L'analyse de données secondaires	20
4.1.1	Tendances du marché.....	20
4.1.2	Les principaux acteurs du marché et le positionnement stratégique.....	21
4.1.3	Innovations technologiques	21
4.1.4	L'impact de la mode durable	21
4.2	Étude qualitative auprès de témoins privilégiés	22
4.2.1	Les entretiens semi-directifs	23
4.3	Les cinq forces de Porter	25
4.3.1	Menace de nouveaux entrants potentiels	25
4.3.2	Pouvoir de négociation des fournisseurs	27
4.3.3	Pouvoir de négociation des clients.....	27
4.3.4	Menace des produits ou service de substitution	30
4.3.5	Intensité concurrentielle	31
5	Etude qualitative	32

5.1	Objectif de la phase qualitative	33
5.2	Choix de la méthode : entretiens semi-directifs.....	34
5.2.1	Développement de l'instrument de mesure : le guide d'entretien.....	34
5.3	Les personnes interviewées.....	35
6	Collecte de données	37
6.1	Enregistrement et retranscription des entretiens	37
6.2	Grille d'analyse des réponses	37
6.2.1	Les centres d'intérêt et les priorités des informants	38
6.2.2	Les questions relatives au contexte du sujet.....	38
6.2.3	Les préférences d'achat et les besoins des informants en matière de robes de soirée	39
6.2.4	Les services de location de robes de soirée	39
6.2.5	Les besoins et les attentes des informants	40
6.2.6	Position sur le marché et concurrence.....	40
6.2.7	Opinion motivée sur le projet de mise en place d'un service de location de robes de soirée à Bruxelles.....	40
7	Analyse des données	41
7.1	Les motivations pour la location.....	41
7.2	Les expériences personnelles	43
7.3	Les avantages.....	44
7.4	Les inconvénients.....	45
7.5	Les besoins non satisfaits.....	45
7.6	Discussion des résultats.....	46
8	Conclusion générale	52
9	Bibliographie.....	54
10	Les annexes.....	64
10.1	ANNEXE 1 : Illustrations et photos des robes de soirée.....	64
10.2	ANNEXE 2 : Le guide d'entretien	66
10.3	ANNEXE 3 : Réponses aux entretiens semi-directifs.....	70
10.4	ANNEXE 4 : GRILLE D'ANALYSE	128

1 Introduction générale

On reconnaît l'industrie de la mode pour son dynamisme et son évolution au fil du temps (Bertola & Teunissen, 2018). Dans cette tendance, la location de vêtements, notamment de robes de soirée, s'inscrit en proposant une alternative durable et économique à l'achat traditionnel. D'après Lang et Armstrong (2018), il est de plus en plus considéré que la location de vêtements peut être une solution économique pour diminuer l'empreinte écologique de l'industrie de la mode tout en satisfaisant les besoins de flexibilité et de diversité des consommateurs. Dans ce contexte, nous envisageons d'explorer la possibilité de développer une activité de location de robes de soirée exclusives dans la région bruxelloise.

Le choix de ce projet est celui d'une jeune entrepreneuse qui aspire à entrer dans le monde de la mode et souhaite en faire un projet professionnel. C'est pourquoi nous avons décidé d'analyser les différentes opportunités sur le marché.

Le choix du lieu à Bruxelles a été sélectionné en raison de son emplacement stratégique, permettant à différentes personnes de toute la Belgique de se rendre au centre de la capitale afin de pouvoir profiter de cette expérience. En tant que centre cosmopolite, Bruxelles constitue un environnement propice à l'expansion des services de location de robes de soirée. D'après Lica, Di Maria et De Marchi (2021), les grandes villes cosmopolites présentent des caractéristiques démographiques et économiques favorables à l'adoption de services de location de vêtements, en raison de la forte présence de consommateurs aisés et ouverts aux nouvelles tendances de consommation.

Dans un premier temps, ce travail présente une revue de la littérature scientifique, mettant en évidence les tendances actuelles dans les secteurs de la mode durable et de l'économie circulaire, ainsi que les modèles économiques liés à la location de vêtements (Niinimäki, 2013).

Ensuite, nous exposerons en détail la méthodologie utilisée pour cette étude. Dans cette partie, nous allons présenter les méthodes de collecte et d'analyse des données, ce qui permettra d'analyser les différents résultats.

Le point suivant aborde les différentes approches utilisées, incluant les études menées auprès des consommateurs potentiels.

Par la suite, nous analyserons en détail le marché, en nous basant sur le modèle des 5+1 forces de Porter. Grâce à cette analyse, nous évaluerons les dynamiques concurrentielles, les menaces pour les nouveaux entrants, ainsi que les nouvelles tendances observées. Elle contribuera également à saisir les besoins non encore satisfaits des consommateurs.

Enfin, nous examinerons les conclusions principales de cette étude, mettant en évidence les opportunités et les difficultés liées au développement de l'activité de location de robes de soirée exclusives à Bruxelles. Cela permettra de proposer des recommandations pour la jeune entrepreneuse qui s'intéresse à ce secteur.

2 Introduction à la problématique

Pour une jeune entrepreneuse qui se lance dans l'aventure de l'entrepreneuriat, il peut être difficile de comprendre les besoins du marché, surtout en l'absence d'expérience. Il est essentiel de pouvoir se poser les bonnes questions pour élaborer une stratégie efficace et pénétrer le secteur avec la meilleure approche.

Afin de mieux comprendre les opportunités de développement d'une activité de location de robes de soirée dans la région bruxelloise, nous nous posons la question suivante : quelles sont les opportunités de développement pour cette activité dans la région bruxelloise ? Afin de faire face à cette question de recherche, nous avons opté pour une approche qui associe l'analyse de marché et étude qualitative. L'étude de marché comprendra une évaluation des tendances actuelles dans le domaine de la location de vêtements. En même temps, des entretiens seront menés avec des informants ce qui permettra de dresser un portrait des opportunités et des défis éventuels pour lancer cette activité dans la région.

Afin d'approfondir cette analyse, il est important de prendre en compte les facteurs économiques et comportementaux associés à l'acquisition de robes de soirée, qui ont un impact direct sur la demande de services de location. Grâce à ces considérations, il est plus facile de comprendre pourquoi certaines consommatrices optent pour la location plutôt que l'achat.

Acheter une robe de soirée est généralement associé à une dépense d'argent conséquente (Bianchi & Birtwistle, 2012). Il est également essentiel de reconnaître que cette robe ne sera utilisée que quelques fois pour certaines occasions et restera longtemps dans le placard (Patricia, 2007). Par ailleurs, le choix d'une robe de soirée dépendra de plusieurs facteurs, comme le thème ou la nature de l'événement. Par conséquent, les femmes risquent d'acheter plusieurs robes, car elles sont conscientes qu'une seule robe ne convient pas à toutes les occasions (Sanjukta & Arlesa, 2013).

Notre avons décidé d'explorer, pour cette jeune entrepreneuse, la possibilité de créer une activité de location de robes de soirée, en mettant l'accent sur des créations de couturiers d'Europe de l'Est, et plus spécifiquement du Kosovo. Cette décision est motivée par divers éléments. Tout d'abord, la location de vêtements est une industrie encore petite, mais en plein

essor, proposant une alternative durable et économique à l'achat de vêtements neufs (Pereira & Ferreira, 2018). Notre objectif est de cibler les créations de couturiers du Kosovo afin de proposer des vêtements originaux et élégants, tout en soutenant la mode émergente de cette région. En outre, le secteur de la location de vêtements en Europe connaît une croissance rapide, ce qui offre une opportunité stratégique pour introduire ces créations sur le marché (Miller & Smith, 2021). Finalement, on reconnaît de plus en plus les modèles de location de vêtements comme une solution novatrice pour influencer le comportement des consommateurs et promouvoir la durabilité dans le secteur de la mode (Gibson & Adams, 2020).

Tout bien considéré, le secteur de location de vêtement est un marché en croissance qui augmente chaque année, la majorité des personnes qui utilisent les services de location de vêtement sont des personnes qui louent des vêtements pour une occasion spécifique (Pedersen & Netter, 2015). Certaines personnes tentent d'avoir un comportement plus responsable en matière vestimentaire (Lee, Jung, & Lee, 2021).

Afin de se démarquer sur le marché compétitif de la mode, notre approche repose sur l'ajout d'une valeur originale à notre proposition. Nous offrons des robes de soirée sur mesure, créées par des créateurs de mode, fabriquées à la main en quantités limitées. Selon plusieurs recherches, il est démontré que la personnalisation et l'exclusivité des produits peuvent avoir un impact significatif sur la perception des consommateurs et leur volonté de payer des prix élevés (Saniuk, Grabowska, & Gajdzik, 2020). Selon Kim & Ko (2010), la production en petites quantités renforce également le sentiment de rareté et d'unicité, ce qui peut accroître l'attrait de la marque et la fidélité des clients.

Cette approche permettra d'apporter une alternative économique moins coûteuse aux femmes et permettra d'avoir une approche de consommation plus durable pour celles qui le souhaitent (Monticelli & Costamagna, 2022). Selon plusieurs études, les systèmes de location de vêtements, comme celui des vêtements de soirée élégants, peuvent proposer une solution abordable tout en présentant des bénéfices environnementaux importants. D'après Monticelli et Costamagna (2022), l'utilisation de la location de vêtements permet de diminuer les dépenses des consommateurs tout en réduisant l'empreinte écologique liée à la fabrication et à la consommation de nouveaux vêtements.

3 Revue de la littérature scientifique

Si la problématique du développement de la location de robes de soirée en tant qu'activité professionnelle n'a pas souvent été abordée particulièrement dans la littérature du secteur de la mode, le service de location a fait l'objet d'une attention croissante dans l'industrie comme dans la littérature (Becker-Leifhold, 2018 ; Lee & Chow, 2020 ; Loussaïef et al., 2019 ; Park & Armstrong, 2017 ; Park & Armstrong, 2019), dans le cadre de la montée en puissance de l'économie du partage dans le secteur d'activité. Par définition, la location de vêtement consiste en l'offre par une partie d'un article à une autre partie pour une période déterminée en échange d'une somme d'argent fixe sans qu'il n'y ait de changement de propriété (Durgee & O'Connor, 1995).

3.1 Les enjeux écologiques de l'activité de location de robes de soirée

Dans les faits, la location de vêtement n'est pas une pratique nouvelle dans l'univers de la mode, puisque les entreprises traditionnelles de location d'articles de mode établies proposent depuis plusieurs décennies des services de location de robes de mariées (Adams, 2019). En se basant sur une technologie et sur une logistique plutôt avancée, les entreprises de location d'articles de mode d'aujourd'hui ont mis en place des plateformes numériques via lesquelles elles proposent une offre d'habillement en tant que service (McDowell, 2019).

Dans la plupart des cas, la location de vêtements est d'abord abordée, comme c'est le cas pour l'échange de vêtements et la vente de vêtements usagés, sous l'angle de sa participation à la réduction de l'empreinte écologique de l'industrie textile en général et de celle de la mode en particulier (Belk, 2014; Geissinger et al., 2019; Mi & Coffman, 2019). L'inévitable problématique du changement climatique est désormais présente dans toutes les grandes discussions, invitant les industries aussi bien que les consommateurs à un changement de comportements et d'attitude (Berg et al., 2020).

En effet, après l'industrie pétrolière, l'industrie de la mode est réputée pour être l'industrie la plus polluante de l'économie mondiale (Chaturvedi et al., 2020). Cette affirmation est confirmée par les chiffres du Parlement européen qui révèle pour sa part dans un rapport récent intitulé « *The impact of textile production and waste on the environment* » (l'impact de la production et des déchets textiles sur l'environnement) que la teinture, la finition et le

lavage des produits textiles représentent 20 % de la pollution mondiale de l'eau potable et sont responsables de 35 % de rejets de microplastiques primaires dans l'environnement, sachant que les émissions mondiales totales de carbone liées aux vêtements et aux chaussures vont jusqu'à 10 %, soit plus que les émissions globales de tous les vols internationaux et du transport maritime international combinés (Parlement européen, 2024).

Dans un rapport conjoint, McKinsey & Company et le Global Fashion Agenda montrent que la production de CO₂ de l'industrie de la mode pourrait passer à 2,7 milliards d'ici à l'an 2030, si rien n'est fait pour renverser la vapeur (Berg et al., 2020). Quand le Parlement européen nous apprend que chaque personne jette 11kg de vêtements annuellement en Europe et que 95% des vêtements mis au rebut auraient pu être recyclés (Lu & Hamouda, 2014), on conçoit aisément que la location de vêtements, une forme de consommation collaborative (Botsman & Rogers, 2010), devient, au même titre que l'échange de vêtements et l'achat de vêtement d'occasion, une solution d'habillement responsable.

La location de vêtements a été préconisée comme un moyen alternatif de prolonger la durée de vie des vêtements existants, de réduire les taux d'élimination des vêtements, tout en générant des revenus pour l'industrie (WRAP, 2022).

En optant pour cette alternative, les consommateurs de mode s'offrent la possibilité de changer plus fréquemment leur garde-robe, notamment grâce aux coûts de la location qui sont plus faibles que ceux de l'achat (Armstrong et al., 2015 ; Edbring et al., 2016). Ils peuvent donc exprimer leur identité ou en créer autant qu'ils veulent, sans pour autant provoquer la production de nouveaux vêtements et de nouveaux déchets qui pollueront davantage la planète. Amed et al. (2021) le disent plus clairement, quand ils affirment que les services de location permettent de lutter contre la surconsommation et la culture du jetable, qui devraient gagner en importance au cours des prochaines années.

Même si elle n'équivaut pas systématiquement à la mode durable, celle-ci étant davantage liée au choix de matériau et aux conditions de production de vêtements, la location de vêtements est de plus en plus demandée, en raison d'une conscience de plus en plus grande des consommateurs de l'impact écologique de leurs choix de mode vestimentaire (Joy et al., 2012 ; Ritch, 2015).

La location de vêtements vient donc comme une réponse partielle aux impacts environnementaux du secteur de la mode d'autant plus qu'elle permet aux vêtements de circuler pendant une plus longue durée dans l'économie circulaire, puisque d'une transaction à l'autre, le client n'est qu'un utilisateur temporaire, l'entreprise reste le propriétaire des vêtements (Durgee & O'Connor, 1995).

Certains auteurs ont d'ailleurs soutenu que 20% des vêtements de mode devront être commercialisés suivant le modèle commercial circulaire, donc par la location, par échange, réparation, rénovation ou par revente sur le marché d'occasion, ce qui permettra de réaliser 21% d'économies nécessaires sur les émissions (Berg et al., 2020).

Hamari et al. (2016) ont montré que la perception du caractère durable de la consommation basée sur l'accès favorise l'adoption de la location de mode, d'autant plus que les consommateurs sont de plus en plus conscients et concernés des impacts écologiques, sociétaux et développementaux de leurs comportements d'achat.

Les études dans leur ensemble tendent donc à présenter la location de vêtements comme une alternative durable plus facile à adopter que la mode durable qui est généralement perçue comme étant « *moins élégante* » (Joergens, 2006) ou encore une option « *plus chère* » (Joy et al., 2021) que la mode traditionnelle. S'il est vrai que la location de robes de soirée représente une excellente alternative écologique, il est aussi important de s'assurer de l'acceptation de cette offre par les consommateurs, car c'est la condition pour en faire une forme de consommation alternative qui pourrait connaître une croissance durable à Bruxelles en particulier, en Belgique et en Europe.

3.2 Les enjeux économiques de l'activité de location de robes de soirée

Le modèle commercial de la location fait passer la consommation des produits vestimentaires de la propriété à l'utilisation, ce qui libère les clients des risques et des responsabilités associés à la propriété (Fletcher, 2012 ; Petersen & Riisberg, 2017). Elle encourage le consommateur à profiter de l'utilisation et de la fonction des produits sans les inconvénients ou les responsabilités associés à la propriété, que sont entre autres les coûts d'achat, d'entretien et de stockage du produit, et encore le risque de perte de la propriété qui est un risque important, en plus du risque d'obsolescence et d'élimination (Philip et al., 2015).

La location de vêtements permet aux consommateurs d'avoir accès à un éventail relativement large de marques de créateurs proposant des produits de mode de haute qualité à des prix inférieurs (Park et Armstrong, 2017). La sobriété en matière de dépense ou le besoin de réduire les dépenses peut inciter les consommateurs à louer certains produits de mode au lieu de les acheter puisque la location est généralement moins chère que l'achat.

Le marché de la location d'articles de mode s'efforce également de répondre aux besoins de mode des consommateurs qui ne veulent pas dépenser d'argent pour des vêtements qui ne seront portés qu'à une ou deux occasions, ce qui les rend plus abordables et plus pratiques (Allied Market Research 2017).

Dans le secteur de la mode en particulier, les tendances de la mode se renouvellent fréquemment et les produits de mode sont rapidement remplacés par de nouveaux styles, ce qui peut entraîner des charges financières pour les consommateurs qui veulent toujours rester à la page des dernières tendances de la mode. Les consommateurs soucieux de la mode qui ont une situation financière moins confortable préfèrent souvent les services de location de vêtements (Allied Market Research 2017).

Ainsi, une personne qui n'a pas les moyens d'acheter des articles de mode de luxe peut maintenant les consommer grâce à la consommation basée sur l'accès. Les services en ligne sont également bénéfiques pour les consommateurs qui subissent des changements corporels temporaires, comme les femmes enceintes ; ces services offrent des solutions rentables à ces consommateurs (Allied Market Research 2017).

3.3 Les conditions d'adoption de la location de vêtements de luxe par les consommateurs

À en croire Claudia D'Arpizio, associée et analyste responsable du secteur mode dans le monde et des biens de luxe au cabinet Bain & Company, les jeunes consommateurs de mode considèrent la mode d'occasion et la location de vêtements comme l'avenir (cité par Paton et Maheshwari, 2021). Par ailleurs, il semblerait que comparé aux générations précédentes, ce segment est le plus à même d'adopter facilement la location de vêtement (Armstrong et al., 2015) . Celles-ci se distinguent en effet par le désir de faire des expériences, le désir d'innover et de socialisation.

En tant que tel, les jeunes consommateurs représentent une clientèle plus favorable à la location d'articles de mode dans un contexte où la location d'articles de mode n'est pas encore la principale forme de consommation de mode. Cependant, plusieurs facteurs affectent la décision de consommation des services de location de vêtements de mode.

Dans un article publié en 2009, McKinsey & Company a présenté les quatre étapes que franchit chaque consommateur quand il prend une décision de s'offrir un produit ou pas (Court et al., 2009). D'après les auteurs, la décision du consommateur passe par un parcours circulaire composé de quatre phases, à savoir l'examen initial, l'évaluation active, l'achat proprement dit puis l'expérience du produit acheté, ce qui laisse entendre que l'adoption de la location par exemple ne saurait être systématique. Au contraire, elle ne sera que l'aboutissement d'un processus de maturation de la décision, laquelle sera fondée sur une diversité d'éléments, comme l'attitude, facteur qui a été abordé par plusieurs auteurs.

3.4 L'attitude des consommateurs vis-à-vis de la consommation collaborative

Plusieurs études ont été menées sur l'attitude des consommateurs vis-à-vis de la consommation collaborative et de la location de vêtements en particulier. Menées pour la plus grande partie aux USA et dans quelques pays d'Europe, elles ont révélé que même si le concept de consommation collaborative continue de se développer et de gagner en popularité, la location de vêtements n'a pas encore atteint son plein potentiel de pénétration sur les marchés, ce qui laisse entendre que le marché de la location de vêtements de mode a la possibilité de se développer (Demailly & Novel, 2014).

Par exemple, une étude marketing menée par The Nielsen Global Survey (2014) indique que si 43 % des Nord-Américains se disent prêts à partager des biens ou des services avec d'autres, seuls 22 % sont prêts à louer des vêtements, ce qui signifie que la location de vêtements n'est pas encore ancrée dans les cultures. Ainsi, on peut déduire que le choix ou le rejet de cette forme de consommation qu'est la location de vêtements repose sur plusieurs facteurs, dont les valeurs et l'attitude. L'attitude ici fait référence au « *degré auquel une personne a une évaluation favorable ou défavorable du comportement en question* » (Ajzen 1991, p. 188). Une attitude positive à l'égard d'un comportement donné indique qu'une personne est plus susceptible de participer à ce comportement. Edbring et al. (2016) font par exemple remarquer

que les gens ont généralement une attitude positive à l'égard de la location temporaire de produits.

En 2018, Carolin Becker-Leifhold a mené une étude portant sur l'influence des valeurs sur la disposition des femmes de s'engager dans des formes de consommation collaborative comme la location de vêtements. Menée auprès de femmes allemandes, la recherche a prouvé que les facteurs qui influencent le plus l'intention des femmes de louer des vêtements comprennent entre autres l'attitude personnelle vis-à-vis du fait même de porter des vêtements loués et la perception que l'on se fait de ce que le monde extérieur pourrait penser de ceux qui s'engagent dans cette forme de consommation vestimentaire.

Ainsi, si l'attitude des consommateurs de mode vis-à-vis de l'environnement est l'un des facteurs cruciaux pouvant les inciter à embrasser la location de vêtements (Edbring et al., 2016 ; Geng et al., 2017), les normes subjectives, qui sont définies par Ajzen (1991) comme la « *pression sociale perçue quant à l'adoption d'un comportement* », ont aussi une grande part dans l'intention de s'engager dans la location de vêtements. C'est le cas de la Chine par exemple, où certaines femmes sont réticentes à porter des vêtements qui ont déjà été portés par d'autres femmes, par crainte du regard de la société (Cervellon et al., 2012).

Cependant, le cas chinois ne présente pas un potentiel de généralisation, d'autant plus que la main-d'œuvre abondante et les faibles coûts de l'électricité qui caractérisent la Chine leur permettent d'avoir des vêtements à des prix plutôt faibles, ce qui peut favoriser la réticence des consommateurs chinois vis-à-vis de la location de vêtements.

Par ailleurs, Lang et Armstrong (2018), quant à eux, ne s'attardent sur la question des normes subjectives et de la pression sociale qui peut en découler. Ils ont prouvé qu'en plus des caractéristiques expérientielles, innovantes et sociales qui poussent les jeunes consommateurs à s'ouvrir davantage à l'option de la location de vêtements, l'existence d'un intérêt personnel joue un rôle crucial dans le choix de cette forme de consommation collaborative.

En effet, les considérations relatives à la location de vêtements sont principalement utilitaires et les consommateurs recherchent plutôt des avantages fonctionnels que des avantages hédonistes (Mukendi & Henninger, 2020), notamment l'accès aux derniers articles

vestimentaires à moindre coût, l'interaction sociale avec des personnes ayant des intérêts similaires, le divertissement en participant à un événement d'échange.

3.5 Les risques perçus par les consommateurs de services de location de vêtements

D'après Lee et al. (2021), si les consommateurs de services de location d'articles de mode en ligne s'intéressent à la location de vêtements, c'est parce qu'ils estiment qu'elle offre plusieurs avantages. Ces avantages comprennent entre autres le coût raisonnable de cette alternative, le port au bon moment, au bon endroit et à l'occasion, le gain de place, le divertissement, la variété des produits et la conformité du style. Toutefois, les consommateurs perçoivent des risques à l'égard de la location en ligne et ces risques sont principalement des risques d'origine financière, des risques de performance et des risques sociaux (Lee et al., 2021). Il est normal, par simple logique, que les consommateurs s'interdisent de louer des vêtements si les risques perçus ne sont pas inférieurs aux avantages perçus.

On pourrait ainsi convenir avec Albinsson et Perera (2012) que malgré leur volonté d'adopter des pratiques durables, notamment par la réutilisation des produits existants, les potentiels consommateurs de la location de mode ne sont d'abord motivés que par la satisfaction de leurs besoins personnels et de leurs valeurs individuelles. C'est donc parce qu'ils poursuivent avant tout la satisfaction de leurs besoins personnels et la conformité du produit consommé à leurs valeurs individuelles que ces consommateurs s'interdisent parfois d'adopter les services de location de vêtements, dès qu'il note l'existence d'un certain nombre de risques. Dans l'ensemble, les principaux défis de l'adoption de la location de vêtements comprennent entre autres les risques financiers (Mun & Johnson, 2014), les risques d'hygiène liés à l'utilisation de vêtements usagés, le risque social, le risque de performance perçu (Lee & Moon, 2015) et aussi le manque de confiance envers le fournisseur (Armstrong et al., 2015).

3.5.1 Les risques de performance perçus

S'agissant du risque de performance que les consommateurs associent à la location de vêtements de mode, il porte entre autres sur la qualité et sur les aspects fonctionnels du produit, lesquels comprennent la facilité d'entretien, la durabilité des vêtements, etc. Ainsi, les risques de performance perçus par les clients naissent des appréhensions relatives au fait

qu'ils puissent avoir à réparer ou à remplacer le produit, à gérer une défaillance en pleine utilisation, etc. (Schaefers et al., 2016).

D'après Han et Chung (2014), ces risques sont plus importants lorsque la cliente n'a pas des informations suffisantes et fiables pour évaluer sa responsabilité en matière de maintenance des vêtements loués ou en cas de dommages causés aux vêtements. Toutefois, cette catégorie de risques peut être contrôlée par la mise en place et la communication par le prestataire d'une politique claire et d'une description de la manière dont les vêtements loués doivent être entretenus et nettoyés, ainsi que des informations spécifiques relatives à la procédure à suivre en cas de dommages pendant l'utilisation des vêtements.

En se rapportant à la théorie de la dynamique des consommateurs, on note que les consommateurs peuvent changer de comportements et de perceptions lorsque leur environnement subit des transformations profondes économiques, sociales, ou technologiques. Or, la location de vêtements, comme la plupart des types de consommation collaborative d'ailleurs, implique des contacts physiques répétés avec plusieurs personnes. Cela soulève chez certains consommateurs des préoccupations de contamination négative potentielle qui découragent l'usage de ces vêtements (Becker-Leifhold & Iran, 2018).

Cette subjectivité est d'autant plus grande que le consommateur n'est pas nécessairement familier avec l'utilisateur précédent desdits vêtements et qu'elle ne dispose non plus d'aucune information fiable et vérifiable sur sa situation sanitaire (Eunsoo & Ga-Eun, 2021). Cela sous-entend que les appréhensions vis-à-vis de la location de mode peuvent davantage être aggravées par des considérations d'ordre sanitaire. En effet, face aux risques sanitaires posés par l'éventuelle contamination des vêtements par des virus dangereux caractérisés par un taux élevé de mortalité, comme le COVID-19, l'attitude des consommateurs vis-à-vis de la location de vêtements s'en ressent (Bond, 2020). La pandémie mondiale a intensifié les craintes et rendu les consommateurs vigilants quant à la contamination négative qui pourrait résulter de la consommation partagée (Bond, 2020). Dans le monde universitaire, les chercheurs ont montré que la préoccupation de la contamination faisait partie des obstacles à l'adoption de la location de vêtements de mode (Armstrong & Lang, 2015).

Même dans les cas où les fournisseurs offriraient la garantie d'une manipulation prudente des produits notamment grâce à des services tels que le nettoyage professionnel (Park et

Armstrong, 2019), l'association entre l'idée de location de vêtements et la contamination négative est difficile à briser dans l'esprit des consommateurs (Becker-Leifhold & Iran, 2018). Même pour des clientes qui éprouvent du plaisir à porter des vêtements loués et celles qui adopteraient ce service dans le but de s'offrir un statut social ou une reconnaissance sociale, ne serait-ce que temporairement, l'existence d'un potentiel de contamination négative réduit systématiquement l'intérêt pour la location de vêtements de mode (Edbring et al., 2016).

3.5.2 Le risque social perçu

Pour ce qui est du risque social perçu, il s'agit de la crainte de l'individu de se faire embarrasser ou de subir la condamnation des membres de sa famille ou de ses proches en raison de ses choix lorsque ceux-ci ne sont pas conformes à la norme générale admise en matière de choix vestimentaire (Kang & Kim, 2013). Lié au risque psychologique qui affecte directement l'image de soi du consommateur, ce risque est souvent présent lors du choix d'une marque et d'un style vestimentaire, car il concerne l'opinion et les attentes de la société qui pourrait mal percevoir leur choix (DelVecchio & Smith, 2005).

En outre, dans les cas où l'achat ou la possession de vêtement de luxe à long terme, qui est contraire au principe de la location, est considéré comme une preuve de statut social, la location de vêtements pose un problème social puisqu'elle expose le consommateur à la stigmatisation sociale étant donné que le comportement de location a, à la base, souvent été considéré comme étant lié à un statut social et à un pouvoir financier faibles (Bardhi & Eckhardt 2012).

Le client qui prouve normalement son statut par la propriété subit ici un risque psychologique puisque son choix influence directement son image de soi. Ce type de client considérera la perte potentielle d'estime de soi et d'amour propre qu'il pourrait subir en s'engageant dans le port de vêtements loués et craindra par ailleurs de ne pas ressentir le plaisir que procure le sentiment de possession. D'autres consommateurs moins nantis, même si la location leur offre la possibilité de se vêtir à moindre coût, peuvent également s'inquiéter de l'image que les autres ont d'eux lorsqu'ils portent des articles de mode qu'ils n'ont pas les moyens d'acheter autrement (Gersende, 2023).

En effet, cela peut parfois laisser croire qu'il - le consommateur - aspire à une vie luxueuse qui n'est pas en réalité conforme à son statut social réel, ce qui pourrait être traduit comme un vice. Certains consommateurs peuvent également s'inquiéter de l'image que les autres ont d'eux lorsqu'ils portent les articles de mode qu'ils louent et qu'ils n'ont pas les moyens d'acheter. Ainsi, craignant que la location ne nuise à leur image aux yeux des autres, les consommateurs peuvent ne pas avoir une attitude positive à l'égard de la location d'articles de mode et, par conséquent, ne pas percevoir la location comme une activité amusante et agréable (Gersende, 2023).

3.5.3 Le risque financier perçu

D'après Lee et Moon (2015), il existe également un risque financier perçu associé à l'intention de s'engager dans la location de vêtements. Celui-ci est relatif à la perte d'argent réelle que l'on pourrait subir en optant pour la location, même s'il peut paraître évident qu'elle est une alternative plus économique que l'achat. En effet, certains consommateurs considèrent que la location est plus onéreuse que l'achat (Edbring et al. 2016), puisque l'accumulation des frais de location au fil du temps pourrait excéder le prix d'achat du produit et pourrait ainsi représenter une perte financière dans certains cas (Schaefer et al., 2016).

Cet argument est repris par d'autres qui font référence d'une part au risque que le produit loué ne réponde pas aux attentes et d'autre part aux frais d'abonnement aux services de location, aux frais liés au retard, et autres frais supplémentaires (Armstrong et al., 2015). Ce risque financier s'accroît davantage dans les régions du monde où il existe des méfiances vis-à-vis des transactions en ligne (Modor Intelligence, 2024). Ainsi, lorsque le risque financier atteint un certain niveau, les consommateurs pourraient considérer que l'achat représente une option bien meilleure que la location, bien que cette dernière soit une option plus écologique.

3.6 L'impact de l'expérience d'utilisation sur l'adoption de la location de vêtement de luxe

D'après les postulats de la théorie de l'action raisonnée, l'adoption d'un produit par un individu dépend de plusieurs facteurs, dont son attitude vis-à-vis du produit, laquelle est déterminée par sa perception du produit et la perception que les autres personnes importantes à ses yeux ont du produit (Fishbein et al, 1975).

En ce sens, Johnson et al. (2016) ont montré que les attitudes et les normes subjectives envers les expériences de consommation collaborative sont susceptibles d'influencer positivement les intentions des consommateurs de participer à la location de vêtements en ligne. Ici, il faut préciser que les normes subjectives consistent par exemple pour un individu à considérer qu'il ne peut adopter un produit ou un service que si les personnes qui sont importantes à ses yeux sont d'avis. Ces normes font donc de l'expérience d'utilisation des autres, de leurs perceptions ou de leurs impressions vis-à-vis du produit ou du service, l'instrument par lequel l'individu forme sa propre décision. Fishbein et collègues (1975) considèrent ces normes comme des variables externes.

Il faut préciser que la location de vêtement est aussi une expérience d'achat. D'une part, le consommateur achète le service de la location, mais d'autre part, on peut considérer la location de vêtement comme une forme « *d'achat temporaire* » d'autant plus que le consommateur vivra la même expérience dans le cas de la location que dans le cas de l'achat, à la différence qu'au niveau de l'achat, ses exigences pourraient être plus fortes, puisque le prix à payer est élevé et puisqu'il n'aura pas toujours la possibilité de retourner le produit qu'il achète. Ceci étant, la plupart des consommateurs ne cherchent pas seulement à faire des achats de produits de mode de haute qualité. La qualité du produit de mode n'est pas le seul facteur qui détermine sa valeur sur le marché concurrentiel, mais aussi l'exclusivité d'expérience (Davis et al., 1992), le plaisir et l'amusement intrinsèques générés par sa consommation proprement dite (Holbrook et Hirschman, 1982) ou par le processus de shopping lui-même. En fait, le sentiment de plaisir incite considérablement à une meilleure implication et au renouvellement des expériences de location et influence positivement l'attitude vis-à-vis de la location de vêtements (Becker-Leifhold & Iran, 2018). La location de vêtements, dans ce cas, pourrait s'assimiler à une recherche de trésors, un processus qui peut procurer des sentiments agréables aux consommateurs et favoriser ainsi l'intention de s'engager dans cette forme de consommation collaborative. Par contre, le fait de ne pas se sentir à l'aise en portant les articles loués ou de ne pas apprécier le processus de location peut décourager les consommateurs qui se montreront alors réticents vis-à-vis de la location de vêtements.

3.7 L'impact des traits de personnalité sur l'intention de louer des robes de soirée

S'il est vrai que les consommateurs sont souvent intéressés par le concept de mode écologique, certains paramètres intrinsèques à l'individu peuvent influencer sa volonté d'adopter la location de vêtements de luxe. Il s'agit par exemple de la compatibilité de ce mode de consommation avec les traits de personnalité de l'intéressée.

Il existe, en effet, une relation d'interdépendance entre les traits de personnalité individuels et l'intention de s'engager dans la consommation collaborative ou la location de vêtements. Pour cause, ces traits de personnalités affectent la façon dont chaque consommateur réagit aux différentes stratégies de marché mis en œuvre par les entreprises et la façon dont il consomme des produits ou services particuliers (Schiffman et Kanuk, 2007).

En matière de mode, il existe trois principaux traits de personnalité individuels qui peuvent déterminer la disposition d'un consommateur quant à l'adoption ou le rejet de la location de vêtements comme méthode de consommation de mode. Il s'agit du leadership en matière de mode, du besoin d'unicité et du matérialisme (Jordaan & Simpson, 2006). Mais pour les besoins de notre cause, nous nous focaliserons sur l'unicité, qui paraît plus adaptée à notre développement.

En effet, Snyder (1992) a révélé dans son étude que certains individus sont constamment à la recherche de produits rares dans le but d'exprimer leur individualité. D'après Tian et al. (2001, p. 52), le besoin d'unicité du consommateur est « *la recherche par ce dernier d'une différence par rapport aux autres à travers l'acquisition, l'utilisation et la disposition de biens de consommation dans le but de développer et d'améliorer l'image sociale et l'image de soi* ».

Ainsi, plus une personne se voit différente des autres, plus elle aura tendance à exprimer son unicité d'une manière ostentatoire (Jordaan & Simpson, 2006). Pour démontrer leur unicité ou leur individualité ou rétablir leur identité individuelle, certaines clientes ont parfois tendance à éviter les similitudes vestimentaires et donc les produits d'usage courant. Cette pensée est soutenue par Amaldoss et Jain (2005) qui ont mené une étude ayant démontré que les consommateurs qui éprouvent un besoin élevé d'unicité recherchaient plutôt des produits au prix élevé, parce que cela représente pour eux une garantie de l'exclusivité de ces produits.

Ainsi, plus les clientes ont un besoin d'unicité élevé, plus elles éviteront la consommation collaborative, et donc la location de vêtements d'occasion. Cependant, plusieurs facteurs influencent l'intention de s'engager dans cette forme de consommation collaborative. De plus, s'il s'agit de produits vestimentaires vintage (Roux & Guiot, 2008 ; Guiot & Roux, 2010) qui peuvent leur permettre d'afficher leur individualité, cette catégorie de clientes sera plus susceptible d'opter pour les solutions de consommation collaborative parmi lesquelles on peut citer la location de vêtements.

3.8 L'impact du besoin de statut sur l'intention de louer des vêtements de luxe

L'impact du besoin de statut sur la décision de location de robes de soirée est plus ou moins lié à celui du besoin d'unicité. En effet, d'après Eastman et al. (1999, p. 41), le besoin de statut s'exprime par « *l'achat de biens et de services par des personnes qui souhaitent bénéficier de la valeur, ou du prestige social qu'ils leurs confèrent* ». Les personnes qui éprouvent un besoin élevé de statut ont tendance à dépenser de l'argent de manière à signaler leur appartenance à un cercle de privilégiés, notamment en achetant des marques de luxe (Han et al. 2010). S'il est vrai que cela peut favoriser l'intention de s'engager dans l'utilisation de robes de soirée louées, cela peut cependant constituer un frein à l'adoption de la consommation collaborative.

En effet, d'une part, les consommateurs qui éprouvent un besoin élevé de statut social, mais qui ont un niveau de richesse inférieur à leurs ambitions ont coutume d'imiter les comportements de riches, notamment en achetant des produits contrefaits de marques de luxe par exemple. La location peut également leur servir d'alternative optimale, puisqu'elle leur permet de réduire leur empreinte écologique tout en s'offrant l'accès à un large éventail de produits de mode à moindre coût (Armstrong et al. 2015).

Ils ont donc la possibilité de s'offrir des produits de mode de haute qualité et ne sont pas contraints de se contenter d'acheter des produits contrefaits des marques de luxe. La location conviendrait parfaitement à cette catégorie de consommateurs (Edbring et al. 2016).

Cependant, d'un autre côté, les consommateurs fortunés qui éprouvent un besoin de prouver ou d'afficher leur statut social ont parfois coutume d'acheter des produits chargés de statut. Leur but étant de s'identifier ou de s'associer aux « *connaisseurs* » ou encore de se libérer de l'anxiété qui peut provenir du fait de ne pas être perçus ou reconnus comme étant riches.

Pour ce type de clientes soucieuses d'afficher ostentatoirement leur statut social, l'absence de propriété qui est la principale caractéristique distinctive de la location de vêtements par rapport à l'achat de vêtements peut poser un problème. Il convient donc de trouver une fonctionnalité supplémentaire à l'offre de sorte à compenser ce problème (Gersende, 2023).

3.9 L'intérêt pour les entreprises de proposer des services de location de vêtements

La location de robes de soirée n'est pas une activité nouvelle dans le secteur de la mode. Il existe quelques entreprises notables de location de vêtements sur le marché, lesquelles génèrent également d'importants niveaux de revenus en proposant cette offre des services de location de vêtements de créateurs pour des périodes plus ou moins courtes (Durgee et O'Connor 1995).

En effet, puisque l'entreprise de location conserve la propriété permanente des articles vestimentaires qu'elle loue, elle est en mesure de les louer à plusieurs consommateurs à différents moments. Ce modèle économique peut donc se révéler très lucratif. D'après un récent rapport de l'agence Bain & Company, on apprend que, d'ici 2030, la location dans le segment de la mode de luxe pourrait potentiellement représenter 10 % du chiffre d'affaires d'une marque de luxe, si celle-ci est florissante et durable (D'Arpizio et al., 2021).

La plateforme Rent The Runway a été la première plateforme de location de vêtements de mode. Lancée en 2009 aux USA, elle a enregistré jusqu'en 2018, plus de 9 millions de personnes inscrites en tant que membres, pour un chiffre d'affaires de 100 millions de dollars américains (CNBN, 2018) et pour une valeur en bourse de 1,7 milliard de dollars en octobre 2021 après son introduction en bourse (Nishant, 2021).

Le potentiel économique de cette activité n'est donc pas à minimiser. De plus, cela permet à ces entreprises engagées dans l'économie circulaire de mettre davantage l'accent sur la possibilité de consommation durable qu'elles offrent à leurs clientes et de mieux se concentrer sur l'amélioration de la satisfaction des clientes (Johnson et al., 2016). D'ailleurs, on observe qu'un nombre croissant de clientes qui n'achetaient que des produits de mode commencent à les louer (Chang, 2018).

Les produits de mode et les vêtements à usage limité tels que les robes de soirée sont parfois utilisés pour des occasions spéciales (Zhou et al., 2018). Pour cette raison, certaines clientes se servent de l'option de retour de produits pour faire de la location illégale de tenues vestimentaires, puisque cette option s'étend parfois sur des durées allant jusqu'à 14 jours dans certains jours.

Le magazine Forbes révèle à cet effet qu'en moyenne, 50 % des 64 nouvelles pièces achetées par les Américaines chaque année n'ont été utilisées qu'une seule fois (Forbes, 2016). Ainsi, l'un des phénomènes les plus intéressants dans l'industrie de la mode est que les consommateurs « louent illégalement » les produits de la mode depuis des décennies en profitant de l'option de retour.

Sur la question, le PDG de la plateforme Rent the Runway a indiqué que plus les détaillants d'articles de mode sont dans le segment haut de gamme, plus le taux de retour est élevé (Mulpuru, 2017). Le taux de retour des robes de soirée peut atteindre 35 à 75 % et le jour de retour le plus important de l'année est le 2 janvier, car les robes de soirée viennent d'être utilisées pour la fête du Nouvel An (Recode, 2017).

Certains détaillants, surtout dans le segment haut de gamme, introduisent parfois donc eux-mêmes l'activité de location, car elle peut contribuer à réduire les retours de produits, qui étaient jusqu'alors l'un des principaux problèmes pour les détaillants de mode (Ofek et al., 2011).

Ainsi, même si les entreprises de location d'articles de mode sont en relation de concurrence avec les détaillants de mode, ces derniers ne s'offusquent pas particulièrement du développement d'une activité de location d'articles de mode. Cela pourrait signifier que la location de vêtements peut être une activité très lucrative, si les mesures sont prises pour résoudre la question des risques et pour garantir les sentiments de plaisir, d'amusement et de satisfaction traditionnellement liés à l'usage de produits de mode.

4 Présentation de la méthodologie

Pour répondre à la question de recherche « *Quelles sont les opportunités de développement d'une activité de location de robes de soirée exclusives dans la région Bruxelloise* », nous avons choisi une méthodologie qui combine l'analyse de données secondaires et une étude qualitative auprès de témoins privilégiés. L'objectif de cette approche multi-méthodes est de donner une vision globale du marché de la location de robes de soirée à Bruxelles, en soulignant les possibilités, les tendances et les défis pour une jeune entrepreneuse dans ce domaine, ainsi que de mettre au jour les perceptions et préférences des consommatrices faisant partie de la cible visée.

4.1 L'analyse de données secondaires

L'étude des données secondaires est importante afin de saisir le contexte du marché et repérer les tendances générales, surtout pour une jeune entrepreneuse qui n'a pas d'expérience préalable dans ce marché. L'analyse est basée sur des données recueillies à partir de différentes sources telles que des articles périodiques, des rapports de marché, des études académiques et des articles de presse.

En plus des données secondaires, les données primaires ont été collectées au moyen d'entretiens semi-directifs, fournissant des détails spécifiques sur les habitudes et les préférences des consommatrices dans le marché de la location de robes de soirée.

4.1.1 Tendances du marché

En 2021, Bruxelles comptait environ 843 146 entreprises actives dans le secteur de l'industrie et des services marchands, dont 206 057 employaient au moins un salarié. Un total de 3 014 577 employés étaient employés par ces entreprises (Statbel, 2023). En raison de la fragmentation du marché et de la majorité de petits acteurs indépendants, les études de marché spécifiques à des niches telles que la location de robes de soirée peuvent être restreintes en termes de données disponibles au public. Les études de marché disponibles se focalisent généralement sur des marchés plus vastes ou des secteurs plus généraux de la mode, sans se spécialiser dans des segments spécifiques tels que la location de robes de soirée (Mukendi & Henninger, 2020).

4.1.2 Les principaux acteurs du marché et le positionnement stratégique

Le marché bruxellois de la location de robes de soirée est composé divers acteurs. Ces derniers font appel à des plateformes en ligne, notamment Instagram, afin de faire la promotion de leurs prestations et d'établir des échanges avec leurs clients (Rosário & Dias, 2023). Toutefois, il n'y a pas de données précises concernant leur part de marché ou leur positionnement stratégique (Rosário & Dias, 2023).

Il est compliqué de recueillir des données précises sur la part de marché bruxellois en raison de la fragmentation du marché et de l'absence de grandes entreprises dominantes. La publication de leurs résultats financiers n'est pas forcément une obligation légale pour les petits indépendants, tels que les personnes physiques, et les données agrégées ne sont souvent pas accessibles pour ce segment de marché (Chowdhury et al., 2024).

Souvent, ces travailleurs indépendants mettent en avant la qualité et l'exclusivité de leurs robes, ainsi que la personnalisation du service en organisant des rendez-vous pour essayer leurs robes. Cette méthode convient spécialement à attirer une clientèle à la recherche de produits originaux et d'un service sur mesure (Toften & Hammervoll, 2013).

4.1.3 Innovations technologiques

Les avancées technologiques ont une influence essentielle sur le domaine de la location de robes de soirée. Des plateformes en ligne et des applications mobiles sont employées par les entreprises afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs et de simplifier la gestion des rendez-vous et des transactions (Amasawa, Brydges, Henninger, & Kimita, 2024). Grâce à l'utilisation des technologies numériques, les entreprises de petite taille peuvent être plus compétitives en proposant des services facilement accessibles. À titre d'exemple, l'emploi d'Instagram permet de diminuer les dépenses liées au marketing tout en touchant un large public visé (Chowdhury et al., 2024).

4.1.4 L'impact de la mode durable

D'après une étude de Henninger, Alevizou et Oates (2016), la mode durable et la consommation collective prennent de plus en plus d'importance, ce qui a un impact sur la demande de location de robes de soirée. Malgré l'absence de données précises sur cet effet, des tendances générales indiquent une hausse de la prise de conscience de la durabilité.

La recherche d'alternatives plus durables et économiques pousse de plus en plus de consommateurs à préférer la location plutôt que l'acquisition. De plus en plus, les consommateurs, notamment les jeunes générations, prennent conscience de l'impact écologique de leurs décisions de consommation (Djossouvi et al., 2024).

La location de robes de soirée constitue une option écologique à l'achat de nouvelles robes, ce qui revêt une importance particulière dans un contexte de prise de conscience croissante de la durabilité. Des études démontrent que les consommateurs privilégient des choix qui réduisent leur empreinte carbone et encouragent l'économie circulaire (Djossouvi et al., 2024).

4.2 Étude qualitative auprès de témoins privilégiés

Si l'analyse des données secondaires est une méthode efficace et utile pour avancer dans notre étude en ce qu'elle facilite une comparaison des variations de tendances d'une période à l'autre, nous avons également décidé d'y associer l'analyse qualitative. En effet, l'étude qualitative est une méthode adéquate pour procéder à l'étude et l'interprétation des comportements, des opinions ou des attentes d'un ensemble de personnes, de consommateurs, d'internautes, de décisionnaires d'une entreprise ou d'un groupe social, etc. Son utilisation se révèle intéressante dans le cadre d'analyses marketing pour lesquelles il est nécessaire de connaître et d'appréhender les besoins et attentes réels des utilisateurs directs ou indirects d'un produit ou d'un service.

Contrairement à l'analyse quantitative qui permet de collecter des données statistiques et surtout des données portant sur un large échantillon pour prouver ou pour démontrer un phénomène, l'analyse qualitative se concentre sur la qualité et sur la fiabilité des données collectées et cherche à comprendre les motivations avec une approche davantage descriptive et interprétative. C'est pourquoi les entretiens sont souvent privilégiés dans le cadre des études relatives aux sciences de gestion. Les entretiens semi-dirigés se sont révélés plus appropriés pour récolter des informations verbales fournies par les informants en réponse aux thèmes de discussion pour la plupart soigneusement préparées pour l'occasion.

Évidemment, les entretiens semi-dirigés n'ont rien à avoir avec les entretiens classiques qui prennent la forme de discussions ordinaires qui sont essentiellement basées sur l'inspiration du moment (Romelaer, 2005). Bien menée, cette technique de collecte de données

informatives aide le chercheur à approfondir le sujet sur lequel porte son étude. Le chercheur arrive en effet à établir une relation de confiance avec l'individu interviewé de sorte à recueillir son avis, à apprécier son attitude, à lire ses sentiments et à noter ses valeurs et ses représentations. Cela permet donc d'appréhender les motivations profondes des individus concernés par le sujet de recherche.

Dans le cas de notre travail, cependant, l'étude qualitative a été réalisée en complément de l'analyse des données secondaires, principalement à partir d'entretiens semi-directifs. Les entretiens semi-directifs sont un outil essentiel dans le cadre de notre recherche. Ils ont été utiles pour saisir en détail les motivations, les perceptions et les comportements des futurs consommateurs sur le marché de la location de robes de soirée à Bruxelles. Également connue comme « entretien qualitatif », « entretien approfondi » ou « entrevue semi-dirigée », cette méthode offre une grande souplesse dans les échanges tout en assurant que les sujets clés soient abordés, offrant ainsi des informations riches et détaillées (Savoie-Zajc, 1997).

Comme le dit si bien Lincoln, l'entretien semi-directif peut être considéré comme une technique de collecte de données contribuant au développement de connaissances favorisant des approches qualitatives et interprétatives relevant en particulier des paradigmes constructivistes (Lincoln, 1995). Elle est une fusion de l'entretien directif qui restreint les possibilités de conversation entre le chercheur et l'individu interrogé en contraignant au respect d'un cadre et d'une liste de questions bien définis et de l'entretien libre ou non directif qui n'est basé sur aucune liste de questions et qui permet de conduire la conversation dans tous les sens, favorisant ainsi, dans certains cas, le développement de nouvelles compréhensions.

4.2.1 Les entretiens semi-directifs

Dans le cadre de notre étude, nous avons préparé un guide d'entretien composé de questions ouvertes, structurés autour de thèmes de discussion, afin de permettre à nos informants de nous fournir le plus d'informations possibles, ce qui enrichira notre collecte de données primaires. Au fil des questions, nous avons souvent dû approfondir les questions (en les reformulant, par des questions de relance), tout en prenant cependant soin de les garder générales et de ne pas orienter la réponse dans un sens qui pourrait affecter leur objectivité. Durant les entretiens, nous avons également souvent reformulé les réponses fournies par nos

informants dans le but de les amener à parler davantage et à fournir ainsi de nouvelles données apportant ainsi davantage de valeur ajoutée aux réponses précédentes.

En tout, un total de quatorze entretiens a été mené avec une variété de participants, grâce au guide d'entretien conçu pour l'étude. Les participants présentaient une diversité d'âges, de professions et d'expériences dans le domaine de la location de vêtements, ce qui nous permettait d'avoir une vision globale des divers segments de clientèle.

Ainsi, nous avons choisi quelques entrepreneurs du secteur de la mode qui essaient de s'illustrer sur le marché de la consommation collaborative à Bruxelles. Nous avons également sélectionné quelques jeunes femmes matures qui sont généralement très actives dans le domaine de la mode, qui aiment se faire plaisir et s'épanouir et qui sont très souvent adeptes de la culture de suivisme. Elles ont, pour la plupart, à se comporter en se référant aux tendances dominantes dans le secteur de la mode vestimentaire et en copiant des habitudes adoptées par des personnes ayant une certaine influence dans leur cadre de vie socioprofessionnelle, puisque les comportements vestimentaires sont souvent le reflet de normes sociales, où les individus adoptent des styles en fonction de ce qui est perçu comme approprié par leur environnement socioprofessionnel (Erner, 2011). Le suivisme en matière d'adoption de style vestimentaire et de consommation de produits textiles, puisque c'est de cela qu'il s'agit, alimente d'ailleurs significativement le chiffre d'affaires de l'industrie de la mode. Il est évident que « la mode joue un rôle crucial dans la construction de l'identité sociale » (Entwistle, 2000, p. 45). Les profils que nous avons sélectionnés ont généralement des exigences très strictes et détaillées en matière de mode, puisque ces sont des personnes qui s'inquiètent principalement pour leur image et pour le regard que porte la société sur elles.

Nous nous sommes aussi rapprochés de cadres salariés dont les revenus mensuels sont relativement fixes et dont les possibilités en matière de dépenses sont plus ou moins limitées. Ceux-ci ont été choisis pour étudier la possibilité pour ceux-ci d'opter pour la location de robes de soirée comme une solution censée les aider à profiter des avantages émotionnels, sociologiques et psychologiques du port de robes de soirée coûteuses tout en minimisant l'impact financier de ce choix sur le budget qu'ils allouent aux dépenses.

Nous avons aussi interviewé des entrepreneuses et des femmes investisseuses qui ont un niveau plus élevé de liberté financière, qui connaissent les grandes marques de mode et qui

pourraient, par conséquent, s'offrir le luxe de dépenser de fortes sommes pour s'offrir des robes de soirée, mais qui doivent continuer à s'acheter de nouvelles robes pour être l'attraction principale à chaque événement. Grâce à cette diversité d'informants, il est possible de saisir une variété de perspectives et d'expériences, ce qui est essentiel pour une analyse complète et nuancée (Kvale, 2007) de la question de l'adoption de la location de robes de soirée exclusives dans la région Bruxelloise.

4.3 Les cinq forces de Porter

Les 5 forces de Porter, développées pour la première fois en 1979 par Michael E. Porter, professeur de stratégie à la Harvard Business School, sont un outil analytique essentiel pour réaliser l'analyse structurelle d'un secteur donné et évaluer la compétitivité et l'attrait d'une industrie en termes de rentabilité potentielle (Porter, 1979). Il s'agit d'un modèle classique utilisé dans les études de marché et dans le cadre des analyses stratégiques pour appréhender dans sa juste mesure l'intensité concurrentielle au sein d'une industrie ou d'un secteur d'activité. Le but, in fine, est d'apprécier l'opportunité ou non de se lancer dans l'industrie, de connaître les facteurs de succès dans ce secteur et de définir des stratégies à mettre à place pour résister à la concurrence et s'adapter aux règles de jeu en vigueur dans le secteur.

4.3.1 Menace de nouveaux entrants potentiels

Plusieurs facteurs constituent des obstacles à l'entrée de nouveaux entrants dans le domaine de la location de robes de soirée. Ces obstacles jouent aussi un rôle essentiel dans la dynamique du marché. Il est important de prendre en compte les principaux éléments tels que les frais d'entrée et la fidélisation de la clientèle.

Selon Hofmann, Jacob, et Pizzigrilli (2022), la création d'une entreprise spécialisée dans la location de vêtement requiert des investissements importants. Il est coûteux de créer et de maintenir une plateforme en ligne performante. Cela nécessite des coûts pour concevoir un site web facile à utiliser, intégrer des systèmes de paiement sécurisés et mettre en œuvre des algorithmes avancés pour gérer les stocks et fournir des recommandations de produits (Hofmann, Jacob, & Pizzigrilli, 2022).

L'acquisition d'une clientèle initiale nécessite des investissements considérables en marketing et en publicité afin de développer de la visibilité et de construire une marque de confiance (Kumar & Shah, 2004).

Les nouveaux entrants peuvent être découragés par ces coûts élevés, qui doivent non seulement trouver des financements importants, mais également prouver leur capacité à gérer ces aspects de manière efficace dès le début de leur entreprise.

Les entreprises établies bénéficient fréquemment d'une clientèle fidèle et d'une réputation solide. Au fil du temps, cette fidélisation se développe grâce à la qualité du service. Les entreprises déjà en place ont eu l'opportunité de renforcer leur service client, d'assurer des expériences positives et de satisfaire les attentes de leurs clients (Verhoef & Lemon, 2021).

De nombreuses entreprises proposent des programmes de fidélité, des abonnements ou des avantages exclusifs afin de motiver les clients à revenir (Yi & Jeon, 2003).

Une marque renommée et appréciée suscite plus aisément l'intérêt de nouveaux clients et préserve les clients existants (Keller, 1993).

Ces différents facteurs ajoutent une difficulté pour les nouveaux entrants de persuader les consommateurs de changer de fournisseur, en particulier s'ils sont satisfaits du service qu'ils reçoivent actuellement.

Par ailleurs, l'augmentation de la demande pour des pratiques de consommation durable constitue à la fois une opportunité et un défi pour les nouveaux entrants. Même si cela peut encourager de nouveaux entrants à offrir des offres novatrices axées sur la durabilité, cela demande également des investissements importants dans des matériaux respectueux de l'environnement. Comme l'utilisation de tissus durables et des différentes méthodes de fabrication écologiques (Bocken et al., 2014).

Garantir une transparence totale concernant les pratiques de durabilité et les processus d'approvisionnement permet de gagner la confiance des consommateurs soucieux de l'écologie (Berg et al., 2020).

Néanmoins, les recherches démontrent que l'importance accordée à la durabilité et les bénéfices économiques de la location de vêtements encouragent l'adoption de ce modèle (Hamari et al., 2016). Toutefois, les nouveaux entrants doivent surmonter les défis majeurs mentionnés afin de réussir. Il est nécessaire pour eux de démontrer que leurs propositions répondent non seulement aux attentes des consommateurs en matière de durabilité, mais présentent également des bénéfices économiques concrets, tels que des tarifs compétitifs.

4.3.2 Pouvoir de négociation des fournisseurs

En général, on considère que le pouvoir de négociation des fournisseurs dans le domaine de la location de robes de soirée est plutôt faible en raison de divers facteurs clés que nous allons aborder.

Tout d'abord par la disponibilité des matières premières. La disponibilité élevée des matières premières et des vêtements est l'un des facteurs clés. Le secteur de la mode se distingue par une multitude de fournisseurs et une compétition intense entre eux. Le pouvoir de négociation individuel des fournisseurs est grandement limité par cette pluralité, car les entreprises de location ont de multiples choix pour se procurer des robes et des tissus. Les entreprises de location peuvent comparer les offres et négocier des prix plus avantageux grâce à la variété des fournisseurs (Caniato et al., 2012).

De plus, les entreprises spécialisées dans la location de vêtements ont la possibilité de renforcer leur position en contractant des partenariats stratégiques avec des créateurs et des marques de mode. Park et Armstrong (2017), indiquent que ces partenariats garantissent non seulement un approvisionnement régulier et varié, mais également l'accès à des collections exclusives. Les entreprises de location ont la possibilité de négocier des termes avantageux et d'obtenir des conditions d'approvisionnement favorables en travaillant directement avec des créateurs, ce qui réduit encore davantage le pouvoir des fournisseurs (Park & Armstrong, 2017).

4.3.3 Pouvoir de négociation des clients

Le pouvoir de négociation des clients dans le secteur de la location de robes de soirée est élevé en raison de divers facteurs importants qui impactent leur comportement et leurs attentes.

Les clients du secteur de la location de robes de soirée accordent une grande importance aux prix. Selon Allied Market Research (2017), les consommateurs sont à la recherche d'options économiques qui leur offrent la possibilité de renouveler leur garde-robe sans avoir à dépenser une fortune. Les entreprises sont incitées à maintenir des prix compétitifs et à proposer des promotions attrayantes afin d'attirer et de fidéliser leurs clients.

Il faut préciser que pour la Belgique et par ricochet pour Bruxelles, qui est la ville capitale, l'année 2024 a été marquée par une croissance du taux d'inflation. Ainsi, d'après les chiffres mentionnés dans le rapport de l'office StatBel sur les prix à la consommation pour le mois de mars 2024 par exemple, l'indice des prix à la consommation a progressé de 0,72 point (StatBel)¹.

De même, le rapport indique que « les principales hausses de prix concernent [...] les vêtements ». Ce qui laisse comprendre que les prix sur le marché de l'industrie textile a connu une légère augmentation au cours du mois de mars 2024. Mais la tendance n'est pas récente.

Comme on peut le ressentir dans la plupart des économies européennes, l'inflation est en train de se généraliser. Le rapport de StatBel sur les prix à la consommation en janvier 2024 avait déjà indiqué que le taux d'inflation avait progressé de 1,35% à 1,75% au cours du mois de janvier puis de 1,75% à 3,20% au cours du mois de février. En ce qui concerne les indices des prix à la consommation, il a connu une progression « de 0,63 point soit de 0,49% » en janvier 2024 et une augmentation de 0,93 point, soit 0,71% en février 2024.

Dans ce contexte, on comprend bien que la situation économique en Belgique et plus spécialement dans la métropole est de nature à inciter les populations consommatrices de produits textiles à rechercher des alternatives plus économiques pour satisfaire leurs besoins vestimentaires.

Cela indique donc que l'activité de location de robes de soirée pourrait avoir de beaux jours devant lui. Dès que les consommatrices adoptent le mode de consommation collaborative pour des raisons financières, l'habitude pourra facilement s'ancrer et se muer en tradition au

¹ <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/linflation-seleve-318>

bout d'un moment. Ainsi, même lorsque les prix auraient baissé sur le marché du textile, l'activité pourra poursuivre son cours.

Évidemment, ces facteurs ne sont pas les seuls motifs de l'adoption des robes de soirées, puisque toutes les femmes résidant à Bruxelles n'éprouvent pas forcément des difficultés du mal à s'offrir le luxe qu'elles désirent. En effet, il existe des plateformes spécialisées en revente de vêtements comme Vinted sur lesquelles elles peuvent revendre les robes de soirée achetées plus tard, même si elles ne pourront pas récupérer la totalité du prix d'achat.

Outre le prix, les clients exigent des produits de qualité supérieure et un excellent service client. Park et Armstrong (2017), ont observé que les clients des services de location de vêtements font preuve d'attentes élevées en ce qui concerne la qualité des produits et le service après-vente. La fidélisation des clients repose sur la satisfaction des attentes en matière de qualité et de service, ce qui peut avoir un impact considérable sur leur choix ou leur départ d'un prestataire.

Les préoccupations liées à l'environnement ont également un impact significatif sur la capacité de négociation des clients. Joy et al. (2012) ainsi que Ritch (2015), ont souligné que la prise de conscience croissante de l'environnement parmi les consommateurs a un impact sur leur choix de vêtements, y compris leur préférence pour des options plus durables telles que la location.

Il faut rappeler qu'en 2024, la ville de Bruxelles a mis en place une Assemblée Locale du Climat puis procédé à une première évaluation du Plan Interne à la ville. Or, en fin 2022, la ville de Bruxelles avait déjà adopté un Plan Climat² qui, composé de 11 chapitres thématiques, englobe des domaines tels que l'énergie, la mobilité, les déchets, l'eau, etc. et avec des objectifs qui se déclinent comme suit :

- ♣ Réduire les émissions de gaz à effet de serre de 55% à l'horizon 2030 ;
- ♣ Atteindre la neutralité carbone du territoire de la ville de Bruxelles en 2050 ;
- ♣ Renforcer la résilience du territoire face au dérèglement climatique.

Le désir de diminuer leur empreinte écologique suscite de plus en plus de motivation chez les clients, ce qui incite les entreprises à adopter des pratiques durables et à faire connaître

² <https://www.bruxelles.be/plan-climat>

clairement leurs engagements en matière de responsabilité environnementale afin d'attirer ces clients sensibles à l'environnement.

Les consommateurs sont également séduits par la possibilité de renouveler régulièrement leur dressing à un prix abordable. Armstrong et al. (2015) et Edbring et al. (2016), ont démontré que le concept de location offre aux clients la possibilité de diversifier leur style vestimentaire sans avoir à investir dans des vêtements chers, ce qui accroît leur pouvoir de négociation. Le fait d'avoir la possibilité de changer régulièrement de vêtements à un prix abordable est un élément séduisant qui peut renforcer la domination des clients sur les entreprises de location.

4.3.4 Menace des produits ou service de substitution

La menace des produits de substitution dans le secteur de la location de robes de soirée est un facteur important à prendre en compte, car elle peut avoir un impact sur la demande pour ce service. Cette menace est importante pour plusieurs raisons.

L'acquisition de vêtements d'occasion constitue une menace, car elle offre une option attrayante à la location. Cette option est souvent perçue comme durable et économique. Selon Botsman et Rogers (2010), la croissance du marché des vêtements d'occasion a été significative en raison de la prise de conscience croissante de la nécessité d'une consommation responsable. Les sites de commerce de détail proposent une large gamme de vêtements d'occasion à des tarifs abordables, ce qui peut diminuer l'intérêt de la location pour certains clients. Des recherches démontrent que les consommateurs ont de plus en plus tendance à opter pour des articles d'occasion qui remplacent l'achat neuf ou la location (Corbos, Bunea, & Triculescu, 2023).

La réparation et la rénovation de vêtements sont une autre forme de remplacement. En proposant des solutions visant à prolonger la durée de vie des vêtements déjà existants, ces services offrent aux consommateurs la possibilité de conserver leurs vêtements pendant une période plus longue, ce qui réduit le besoin de faire de nouveaux achats (Berg et al., 2020). En réduisant le gaspillage du textile, les initiatives de réparation jouent un rôle essentiel dans une approche durable. En outre, la possibilité de restaurer des vêtements pour des événements spéciaux peut réduire la demande de location.

Les vêtements de mode rapide, aussi appelée fast-fashion, sont souvent moins coûteux et facilement accessibles, ce qui en fait une alternative concurrentielle. Malgré l'impact environnemental considérable de ces vêtements, leur prix abordable et leur accessibilité les rendent séduisants pour certains consommateurs (Chaturvedi et al., 2020). La mode rapide satisfait les attentes de ceux qui souhaitent des tendances actuelles à moindre coût, tout en négligeant la durabilité.

Selon les études, la location de vêtements est confrontée à une concurrence importante, non seulement de la part des vêtements d'occasion et des services de réparation, mais également des vêtements à bas prix de la mode rapide. Bien que la location présente des bénéfices écologiques et économiques, ces alternatives posent des défis majeurs aux entreprises de location. Il est important de pouvoir se démarquer et de proposer des valeurs ajoutées significatives afin de faire face à ces menaces (Berg et al., 2020; Chaturvedi et al., 2020).

4.3.5 Intensité concurrentielle

La concurrence dans le domaine de la location de robes de soirée est renforcée par divers éléments essentiels. La dynamique du marché et la compétitivité des entreprises sont influencées par plusieurs facteurs, ce qui crée un environnement où chaque acteur doit constamment innover et optimiser ses opérations afin de préserver ou d'améliorer sa position.

Le concept de location de vêtements, en particulier les robes de mariée, possède une longue histoire (Adams, 2019). Cette tradition se poursuit avec la location de robes de soirée, mais elle a connu une croissance de popularité avec l'émergence des plateformes numériques, qui ont renforcé l'intérêt pour ce modèle économique. L'utilisation de sites web et d'applications par des entreprises telles que Rent the Runway et HURR Collective permet de faciliter l'accès à une vaste sélection de robes de soirée, rendant ainsi le processus de location plus facile et attrayant pour les clients (McDowell, 2019).

En règle générale, la location de vêtements entraîne des dépenses plus faibles que l'achat, ce qui implique que les entreprises doivent améliorer leurs chaînes logistiques et leurs opérations afin de maintenir des marges bénéficiaires adéquates. Il est essentiel de gérer de manière efficace les coûts de nettoyage, d'entretien et de logistique afin de garantir la rentabilité (Armstrong et al., 2015).

Les entreprises de location sont également confrontées à des dépenses de marketing considérables afin d'attirer et de fidéliser leur clientèle. Les entreprises sont contraintes de mettre en place des stratégies novatrices afin de diminuer les dépenses, telles que l'utilisation de technologies avancées pour optimiser les stocks et améliorer l'efficacité opérationnelle (Edbring et al., 2016).

Au sein d'un marché concurrentiel, les entreprises tentent de se démarquer grâce à la qualité du service, à la diversité des produits offerts et à l'expérience client. Les entreprises mettent l'accent sur des services additionnels tels que la personnalisation des vêtements, des conseils sur le style et des possibilités de livraison rapide afin de se démarquer (Park & Armstrong, 2017). La distinction implique aussi l'adoption de pratiques durables, comme l'utilisation de matériaux écologiques et le soutien aux créateurs locaux, afin d'attirer une clientèle soucieuse de l'environnement (Lee & Lee, 2021).

Le passage aux plateformes en ligne a bouleversé le marché de la location de vêtements. Grâce à ces plateformes, les entreprises peuvent atteindre un public plus large et faciliter la procédure de location pour les consommateurs (McDowell, 2019). L'intelligence artificielle et les algorithmes de recommandations sont employés afin de proposer une expérience utilisateur sur mesure et d'améliorer la gestion des stocks (McDowell, 2019). La mise en place de modèles économiques novateurs, tels que la location peer-to-peer (location de biens et services entre individus via des plateformes numériques), est également facilitée par les plateformes numériques, permettant aux utilisateurs de louer leurs propres vêtements à d'autres personnes, ce qui accroît la diversité et la disponibilité des produits sur le marché.

Les différents établissements se distinguent grâce à leur sélection de robes, leurs expériences, le nom déjà établi sur le marché et leur durabilité peuvent être un avantage concurrentiel (Yoon & Kim, 2022).

5 Etude qualitative

La conception de notre enquête qualitative repose sur les principes fondamentaux de la recherche en marketing, tels que décrits par Delacroix, Jolibert, Monnot et Jourdan (2021). Ce cadre théorique guide la mise en œuvre des techniques de recherche et d'étude, offrant ainsi une analyse approfondie des attitudes et des perceptions des informants.

5.1 Objectif de la phase qualitative

La phase qualitative vise principalement à comprendre les subtilités des attitudes, perceptions et des comportements des informants en ce qui concerne la location de robes de soirée. Les approches qualitatives conviennent parfaitement à l'exploration des aspects plus subtils et inconscients des comportements des consommateurs, comme les besoins, les désirs, les motivations et les influences culturelles et sociales (Braun & Clarke, 2006).

En fait, il s'agit surtout pour nous de comprendre la perception sociale du phénomène de location de robes de soirée (Pope et Mays, 1995). Ainsi, notre but à travers le choix de la méthode de recherche qualitative est de comprendre comment la population de Bruxelles perçoit l'alternative que représente la location de robe de soirée en tant qu'un format simple de consommation collaborative. Il s'agit d'identifier les raisons prépondérantes qui pourraient pousser les gens à opter pour cette alternative ou celles qui pourraient déterminer leur rejet de l'offre. Notre revue de littérature nous pousse à penser que ces raisons peuvent, par exemple, comprendre le coût relativement bas de l'option, l'impact sur l'environnement et sur la réputation des clients et des entrepreneurs impliqués dans cette forme de consommation collaborative, l'adoption d'un comportement dans le cadre d'un mouvement global de responsabilité écologique, etc. S'il est vrai que nous nous garderons de projeter celles-ci sur nos informants au moment des interviews, avoir réfléchi aux raisons potentielles motivant la location de robes de soirées nous permet de mieux anticiper nos questions d'approfondissement et de relance.

In fine, l'analyse des données qualitatives que nous allons collecter nous permettra d'apprécier les chances qu'une activité de location de robes de soirée soit rentable dans la région Bruxelloise d'une part et, d'autre part, les conditions générales et spécifiques (prix, rareté de l'offre, modèles, hygiène, discrétion, régions, délais, réparation, garantie, degré de responsabilité des clients, etc.) à remplir par les acteurs désireux de se lancer dans le domaine pour que les clients ou les prospects puissent adopter progressivement cette alternative (Sofaer, 1999).

Il faut noter que l'ajout du guide d'entretien à l'analyse des données secondaires accélérera la résolution de la problématique. C'est une sorte de triangulation, c'est-à-dire une

confrontation des résultats provenant de plusieurs sources de données afin de garantir l'objectivité des considérations finales retenues (Bloor & Wood, 2006, pp. 14).

5.2 Choix de la méthode : entretiens semi-directifs

Pour cette étude, nous avons opté pour des entretiens semi-directifs. Ce choix est influencé par la nécessité d'un équilibre entre structure et flexibilité. Les entretiens semi-directifs offrent la possibilité d'aborder tous les sujets essentiels tout en offrant aux informants une certaine liberté pour développer leurs réponses de manière approfondie (Jolibert & Jourdan, 2006).

Les entretiens semi-directifs diffèrent des autres types d'entretiens comme les entretiens directifs, plus rigides et ayant pour objectif de générer des hypothèses précises, ou les entretiens non directifs, entièrement ouverts et informels (Jolibert & Jourdan, 2006). En optant pour cette approche, notre objectif est d'obtenir des données qualitatives tout en offrant une certaine liberté dans les réponses (Elliott & Timulak, 2005).

5.2.1 Développement de l'instrument de mesure : le guide d'entretien

Le guide d'entretien a été conçu afin de structurer les échanges tout en offrant la souplesse nécessaire pour explorer les réponses des informants.

Son objectif est d'explorer les éléments suivants :

- Informations personnelles
- Expériences d'achat et préférences pour les vêtements
- Rapports avec la location de vêtements et de robes de soirée
- Attentes envers les services de location

Le guide d'entretien a été conçu à partir des résultats de l'analyse de la littérature et des objectifs de la recherche.

Chaque entrevue a duré environ une heure et a donné lieu à des questions de relance pour obtenir des réponses détaillées. Cette méthode a encouragé un échange approfondi sur chaque sujet traité, sans avoir eu d'impact sur les réponses des personnes interviewées.

5.3 Les personnes interviewées

Les informants ont été choisis afin de refléter différentes perspectives pertinentes concernant la location de robes de soirée. L'échantillon n'est pas conçu pour être statistiquement représentatif, mais plutôt pour prendre en compte différents points de vue et expériences (Evrard et al., 2000). Il faut rappeler ici que la définition de taille de l'échantillon sélectionné dans le cadre d'une étude qualitative fonctionne différemment de celle de la taille de l'échantillon d'une étude quantitative. Pour les études quantitatives, il faut rassembler des centaines, voire des milliers d'individus pour avoir un échantillon représentatif afin que les conclusions puissent être généralisées à toute la population. Par contre, le nombre de personnes que nous avons interviewées dans le cadre de notre étude n'avait pas à être de cette taille, puisque ce que nous recherchons, c'était davantage la profondeur de l'analyse que la richesse du contenu informatif mis au jour dans nos interviews.

À cet effet, nous avons fait en sorte que les questions composant le guide d'entretien soient aussi complètes que possible. Le but est de permettre, même avec un petit nombre de personnes interviewées, d'obtenir des informations suffisamment riches pour une bonne interprétation des données collectées. Par ailleurs, il faut préciser que le temps dont nous avons disposé pour cette recherche n'était pas illimité. Il était donc matériellement impossible de questionner un nombre trop important de personnes. Non seulement cela serait chronophage, mais l'analyse d'un nombre trop important d'informations pourrait se révéler trop fastidieuse et empiéter sur le temps censé servir à l'interprétation des données. Or, l'interprétation des données est tout aussi importante que la collecte des données.

Considérant ces paramètres, nous avons commencé à sélectionner et à interviewer les individus sans définir un nombre précis de personnes à interroger. Le but que nous nous sommes fixé était de voir à partir de quel nombre de personnes les informations allaient commencer à se répéter. En fait, notre objectif est d'interviewer suffisamment de personnes afin de ne pas manquer de données importantes par faute d'un nombre trop restreint de personnes interviewées. Mais en même temps, nous analysons les informations qui nous étaient fournies d'une personne à l'autre. Nous avons remarqué qu'à partir d'un certain nombre de informants, les réponses étaient sensiblement les mêmes. C'est à partir du 14^{ème}

individu que les réponses ont commencé à être très proches et parfois même similaires. Il n'y avait à partir de ce moment pratiquement plus de nouvelles informations mises au jour.

En résumé, dans le cadre de cette recherche, un total de 14 informants a pris part aux entretiens, parce que nous avons remarqué une saturation des données après ce nombre de personnes (Guest, Bunce, & Johnson, 2006). Le guide d'entretien détaillé et les questions élaborées pour approfondir notre question de recherche sont présentés en annexe n°2. Vous trouverez la retranscription des entretiens en annexe n°3.

6 Collecte de données

Le processus de collecte de données est essentiel dans le cadre d'une recherche qualitative, car il permet de recueillir des informations approfondies et pertinentes sur les opinions des consommateurs dans notre cas, à propos de la location de robes de soirée. L'objectif de cette étape est d'acquérir des connaissances approfondies en examinant les attitudes, les préférences et les expériences des informants.

En tout, 14 femmes ont été recrutées grâce à nos réseaux personnels, tels que des collègues et des amies. Même si cette sélection n'a pas été aléatoire, elle a permis de réaliser des entretiens variés, offrant une diversité de points de vue sur la location de robes de soirée. L'objectif de cette méthode de recrutement est d'assurer que les informations collectées reflètent les opinions de personnes ayant des expériences différentes (Charmaz, 2006).

6.1 Enregistrement et retranscription des entretiens

Afin d'assurer la fiabilité des informations, tous les entretiens ont été enregistrés avec l'accord des personnes interviewées. Par la suite, les enregistrements ont été complètement retranscrits afin de permettre une analyse approfondie. Les données personnelles des personnes interviewées sont anonymisées afin de garantir leur confidentialité. Les enregistrements originaux ont été détruits après transcription, seules les données nécessaires à l'analyse ont été conservées (Braun & Clarke, 2006).

6.2 Grille d'analyse des réponses

L'objectif de cette analyse étant de vérifier l'opportunité du développement d'une activité de location de robes de soirée exclusives dans la région bruxelloise, nous avons élaboré notre grille d'analyse de sorte à obtenir des données suffisantes pour l'étude. Cette grille comprend six thèmes à savoir les centres d'intérêt et les priorités des informants, leurs préférences d'achat et leurs besoins en termes de robes de soirée, leurs positions critiques sur les services de location de robes de soirée en général, leurs besoins et leurs attentes en matière de style, de taille, de prix et de services supplémentaires éventuels, le paysage concurrentiel (la position relative de la niche sur le marché vestimentaire en général et enfin l'opinion des informants

quant à la faisabilité d'un projet de mise en place d'une activité de location de robes de soirée à Bruxelles.

6.2.1 Les centres d'intérêt et les priorités des informants

La première partie de notre grille d'analyse de réponses a été consacrée à la découverte et à la compréhension de nos informants, de leurs centres d'intérêt et de leurs priorités. À travers ce thème, le principal objectif que nous avons poursuivi consistait à définir les qualifications des informants pour le sujet, leur sensibilité vis-à-vis de la consommation collaborative et plus précisément de la location de robes de soirée.

Bien qu'il s'agisse de question d'échauffement, les questions sous-jacentes à ce thème fournissent d'intéressantes données sur les informants et permettent de comprendre leur position sur l'idée de location de robes de soirée et, éventuellement, leur position future sur la question. Plus concrètement, nous cherchons à obtenir des informations générales telles que :

- L'âge : jeune, jeune adulte, adulte, vieille ;
- La situation matrimoniale : marié, célibataire, avec ou sans enfants ;
- La catégorie socioprofessionnelle : employée, responsable, dirigeante d'entreprise, entrepreneuse, etc. ;
- Le secteur d'intervention : marketing, communication, pharmacie, etc. ;
- L'adresse : proche ou loin de la région bruxelloise ;
- Les centres d'intérêt ou passe-temps préférés : shopping, divertissement, sport, promenade, etc.

6.2.2 Les questions relatives au contexte du sujet

Dans cette deuxième partie, nous recherchons des thèmes telles que :

- La nature de la plus récente expérience d'achat ou de location de robe de soirée, expérience qui peut être positive pour les unes et négative pour les autres
- Les circonstances précédentes ayant poussé nos informants à louer ou à envisager la location de robes de soirée ;

- Les circonstances ayant poussé les informants à choisir de ne pas louer une robe de soirée après avoir pensé à cette option ;
- Les éléments déterminants pour choisir la location d'une robe de soirée ;
- Les cas dans lesquels les attentes des consommatrices de services de location de robes de soirée n'ont pas été satisfaites ;
- Les plateformes ou moyens de recherches d'entreprise de location de robes de soirée.

6.2.3 Les préférences d'achat et les besoins des informants en matière de robes de soirée

La troisième partie a rapport aux préférences d'achat et aux besoins des informants en matière de robes de soirée. Elle se concentre sur les préférences d'achat. Ces préférences sont relatives aux différents services rendus à une boutique de location de robes de soirée. C'est le paramètre le plus déterminant des décisions d'achat de produits ou de services. La question est de savoir si l'offre des boutiques de location de robes de soirée est alignée sur les attentes de leurs clientes. À cet effet, nous cherchons à collecter des données pour déceler :

- Les différents services espérés d'une boutique de location de robe de soirée (accueil en magasin, le conseil dans le choix de la robe, etc.) ;
- Les principaux facteurs de choix considérés lors de la recherche de robe (robe simpliste, unique, extravagante, etc.) ;
- Description du type de robe recherché ;
- Les facteurs qui ont poussé à considérer ou à ne pas considérer la location et l'achat de robe de soirée.

6.2.4 Les services de location de robes de soirée

Dans cette partie, nous nous concentrons les raisons qui peuvent amener les consommatrices de mode à accepter l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter. Ainsi, les données à étudier ici sont :

- La position des informants sur l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ;
- Les avantages et inconvénients perçus de la location de robe de soirée.

6.2.5 Les besoins et les attentes des informants

Cette catégorie fait référence aux exigences et aux motivations des clients à l'égard du service de location des robes de soirée. Ces exigences et motivations représentent en effet le moteur de l'achat. Elles permettront de déterminer l'alignement idéal de l'offre pour provoquer une adhésion maximale, ou ne serait-ce que moyenne. Concrètement dans cette phase, les éléments qui seront collectés et étudiés comprennent :

- Les facteurs pouvant contribuer à la préférence de la location de la robe de soirée
- Les attentes liées aux styles, aux tailles et aux prix des robes de soirée à louer
- Les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client.

6.2.6 Position sur le marché et concurrence

La connaissance plus ou moins précise du positionnement d'un service ou d'un produit sur le marché améliore la mise en place de la stratégie de communication. Cela permet aussi d'apprécier les forces et les faiblesses des concurrents, ce qui, aide aussi à mieux appréhender les menaces.

Par ailleurs, c'est une manière de connaître la facilité avec laquelle les consommatrices peuvent entrer en contact avec les entreprises proposant des solutions de location de robes de soirée. Cette partie a été aussi consacrée à la collecte des retours sur expériences des personnes ayant déjà utilisé les services de location de robes de soirée.

- Établissements visités pour l'achat ou la location de robe de soirée
- Établissement contacté pour la location de robe de soirée
- Nature de l'expérience vécue
- Perception de la demande pour les services de location de robe de soirée à Bruxelles

6.2.7 Opinion motivée sur le projet de mise en place d'un service de location de robes de soirée à Bruxelles

Dans cette partie, nous avons cherché à apprécier de manière concrète et directe, l'accueil que le projet de mise en place d'un service de location de robes de soirée à Bruxelles pourrait avoir lorsqu'il sera mis en œuvre.

7 Analyse des données

Les données recueillies lors des entretiens sur la location de robes de soirée ont été analysées en se basant sur l'analyse de contenu thématique. La grille d'analyse a été présentée en annexe (Annexe 4). Grâce à cette approche, il est possible de tirer des thèmes et des modèles importants à partir des données brutes afin de permettre une compréhension approfondie des perceptions des informants (Braun & Clarke, 2006). Cette analyse a porté sur les motivations, les expériences, les avantages, les inconvénients et les besoins non satisfaits liés à la location de robes, en se basant sur les réponses des informants.

7.1 Les motivations pour la location

Bruxelles est une grande ville. Étant donné qu'elle est la capitale de la Belgique, on ne s'étonne pas de voir le coût de vie atteindre certaines proportions. Et ce paramètre semble bien affecter le marché de la location de façon positive, du moins pour les établissements proposant ce service.

C'est du moins ce que révèlent les interviews que nous avons menées dans le cadre de cette étude. En effet, 100% de nos informants ont estimé qu'ils opteront pour la location de robes à Bruxelles pour des raisons économiques. D'après eux, le prix bas de la location leur évite d'avoir « *à dépenser trop d'argent pour une robe que je vais porter pendant quelques heures* » (propos recueillis chez l'informant Yasmine).

100% des informants nous ont laissé comprendre que la praticité représente un gros avantage de la location de robes de soirée, parce que c'est un service qui leur permet d'accéder à des robes de qualité supérieure et de changer de style selon la nature de l'évènement pour lequel ils ont besoin de louer la robe.

Si 100% des informants ont parlé du prix et de la praticité de la location, seuls 4 informants sur 14, soit 28,15% ont noté qu'il s'agit d'un service qui comporte des avantages écologiques. Sur cette base, on peut déduire que le facteur écologique est plus de deux fois moins importants pour l'adoption que le prix et la praticité. Cela veut par exemple dire que s'il faut mener des campagnes de communication sur la mise en place d'une activité de location de robe de soirée à Bruxelles, il faudra attirer plus centrer la campagne sur les économies, la

variété des styles de disponibles, et la suppression pour les clients, de la responsabilité de stockage, d'entretien et de maintien des robes.

D'après nos interviews, nous avons aussi noté que parmi les consommatrices qui n'ont pas encore essayé la location de robes de soirées, les réticences portent surtout sur les questions telles que celles liées à l'hygiène et encore manque de temps. 6 informants sur 14, soit 42,86% nous ont confié avoir des appréhensions en ce qui concerne la propreté et l'hygiène.

Cette posture adoptée par certains informants est d'une part due, d'une part, au fait que certaines femmes ont une importante certaine sensibilité aux affections cutanées et sont, avec le temps, devenues très exigeantes en ce qui concerne les modes de consommation vestimentaire.

D'autres ont une conscience plus entraînée aux questions d'hygiène, de risque de contamination, etc., notamment en raison de leur profession. Par exemple, 5 informants sur 14 soit 35,71% ont des professions liées à la mode, à l'esthétique, à la santé, etc. Nous avons estimé que leur quotidien professionnel les prédispose à faire preuve de sélectivité dans l'usage des produits vestimentaires.

C'est le cas par exemple de Lila (Interview n°11) qui est pharmacienne de profession et qui, certainement en raison de la nature de son métier éprouve des craintes quant à l'éventualité d'un nettoyage de qualité insuffisante pour neutraliser d'éventuels contaminants qui se seraient glissés dans ces vêtements après le port par un locataire malade. Lila a avoué en effet que n'a « *jamais loué de robe [...surtout pour des raisons d'hygiène]* ». Elle a poursuivi en expliquant que « *si une personne a un problème de peau contagieux et que la robe n'est pas correctement nettoyée, j'ai un peu peur d'attraper quelque chose. J'ai la peau beaucoup trop sensible, j'attrape vite des plaques sur la peau* ». Celle-là par exemple voudrait « *pouvoir aller voir la robe par moi-même et vérifier si elle est vraiment propre à l'intérieur. Car comme je dis, peut-être que c'est un nettoyage extérieur en pressing qui est fait sur la robe, mais qu'en est-il de l'intérieur ? Est-ce que c'est vraiment nettoyé ?* ».

7.2 Les expériences personnelles

Au-delà des motivations personnelles, nous avons aussi souhaité évaluer l'idée que se font les consommatrices de services de location de robes après en avoir fait l'expérience. Il faut avouer qu'au cours de notre étude, les expériences personnelles que nous avons écoutées se sont révélées plutôt diverses dans l'ensemble. 7 informants sur 14, soit 50% de nos informants, ont déjà expérimenté les services de location de robes une fois ou plusieurs fois, tandis que les 50% restant ne l'ont pas ou n'ont fait que penser à cette possibilité ou n'y ont pas pensé du tout.

Cela dit, en général, les informants qui ont déjà loué une robe au moins une fois ont indiqué avoir eu des expériences positives, mettant en avant la qualité des robes et un service client exceptionnel (7 informants sur 14). Nous avons remarqué que la qualité des robes (classique, unique, extravagante, etc.) faisait partie des éléments qui alimentaient la satisfaction des consommatrices de robes de soirée.

Il est vrai que 4 informants sur 14, soit 28,15% qui sont prêtes à déboursier la somme qu'il faut lorsque des paramètres psychologiques, comme l'estime de soi par exemple, sont mis en jeu. Toutefois, pour la majorité, les caractères économiques et pratique des services de location de robes de soirée représentent leur plus grand attrait. D'ailleurs, plusieurs d'entre nos informants ont recommandé qu'une large gamme de prix soit prévue afin que le service soit accessible à tous les budgets.

De même, les informants nous ont révélé qu'en dehors du prix et de la flexibilité de l'offre, elles tiennent à quelques autres aspects du service lors de la prise de décision de location d'une robe de soirée. 10 informants sur 14, soit 71,43% ont indiqué qu'ils préfèrent choisir les établissements de location de robes de soirée dans lesquels ils peuvent avoir accès à une diversité de styles. Les informants Hana et Sana par exemple ont noté qu'il est « *important d'avoir un grand choix pour les robes, ainsi que des tailles adaptées à toutes les morphologies* » et « *plein de styles différents, que ce soit du classique, élégant, maghrébin, asiatique* ».

Par contre, 2 informants sur 14, soit 14,29% ont rapporté des difficultés. Parmi celles-ci, on distingue le cas des robes endommagées lors de la prise en charge, ce qui n'a été remarqué par les clientes seulement une fois à la maison. Ce type de situations peut créer des

malentendus entre l'entreprise et sa cliente, si, avant de l'emmener chez elle, la cliente n'a pas remarqué et n'a pas fait remarquer à l'établissement que la robe louée avait déjà des défauts. Il pourrait être difficile de situer la responsabilité du dommage dans ce genre de situations.

S'il advenait que c'est le fournisseur qui remarque le défaut sur la robe lors du retour, la faute pourrait être imputée à la cliente, même si le défaut était déjà présent sur la robe au moment de la location. Ces difficultés pourraient donc représenter de véritables freins à l'adoption de ce service. Cela laisse entendre que la réussite du projet de mise en place de l'activité de location de robe, doit tenir compte d'un examen et d'un contre examen complet respectivement effectuée par l'entreprise proposant la location de robe et par sa cliente, pour que le projet soit un succès.

L'autre expérience jugée négative est relative au fait que lors de la recherche de robes de soirée à louer, la question de la disponibilité des tailles peut parfois être difficile à résoudre. Il faut croire que certaines tailles ne sont pas courantes et que certaines morphologies ont parfois du mal à trouver les robes de soirées à louer capables de les seoir parfaitement. Comme le dirait l'informant Amira, « *lorsqu'un modèle fonctionne bien, les tailles partent vite et on se retrouve soit avec des tailles trop petites ou beaucoup trop grandes* ». L'informant Bartha aussi a estimé que l'inconvénient majeur lié à l'activité de location de robe est « *le fait d'être limité au niveau des tailles, par exemple ne pas trouver une robe qui nous plaît ou qui soit adaptée à notre morphologie, etc.*

7.3 Les avantages

Pour 6 informants sur 14, soit 45,83%, les avantages de la location de robes incluent des tarifs abordables, des matériaux de haute qualité et une variété de choix. Comme noté plus haut, 2 informants sur 14, soit 14,28%, font mention des aspects écologiques de la location.

Il faut préciser que la plupart des femmes que nous avons interviewées et qui n'ont pas loué de robe de soirée (7 informants sur 14 soit 50%) n'excluent pas la possibilité de le faire. Ces dernières estiment que les avantages perçus comprennent également des prix abordables et des bénéfices écologiques. Les bénéfices écologiques, mentionnés par 5 informants sur 14,

pourraient ainsi accroître la valeur perçue du service de location de robe, celui-ci s'inscrivant dans le chapitre « Ressource et Déchet » du Plan Climat³ de Bruxelles.

7.4 Les inconvénients

Durant nos interviews, nous avons aussi posé des questions qui nous ont permis de répertorier les grandes difficultés que nos informants ont rencontrées dans le cadre de la location de robes de soirée. Les principales difficultés mentionnées par nos informants sont la recherche de la taille appropriée, les frais supplémentaires et les inquiétudes concernant la caution en cas de dommages (8 informants sur 14).

En effet, certaines des femmes que nous avons interviewées ont révélé que, si la location de robes de soirée permettait de bénéficier d'une large variété de choix, la gamme des tailles, des morphologies et des styles n'est pas toujours large pour satisfaire tous les besoins en temps réel. Ainsi, il peut arriver que l'on soit incapable de trouver un modèle qui convienne à ses besoins et qui soit disponible.

7.5 Les besoins non satisfaits

S'il est vrai qu'on n'y pense souvent pas au premier abord, les 14 femmes que nous avons interviewées dans le cadre de cette recherche nous ont révélé que le service de location de robes de soirée peut être facilité par d'autres services connexes. Et c'est cela qui permet de créer des besoins non satisfaits.

D'après 5 informants sur 14, soit 35,74%, les besoins non satisfaits des informants par les entreprises de location de robes de soirée incluent la possibilité de disposer d'accessoires supplémentaires tels que des sacs à main, des chaussures et des bijoux, ainsi qu'un service de coiffure et de maquillage lors de la récupération de la robe.

D'après Sana (interview n°10) et Bartha (interview n°2) par exemple, l'ajout de certains accessoires vestimentaires à ces robes lors de la location peut représenter une excellente manière de rendre l'offre beaucoup plus attrayante. Ils ont suggéré que des accessoires spécifiquement soient proposés pour chaque modèle de robe mis en location. Sara (interview

³ Plan Climat - Ressources et déchets. Disponible à l'adresse <https://www.bruxelles.be/plan-climat-ressources-et-dechets>

n°4), qui est architecte d'intérieur et qui a certainement un goût prononcé pour l'esthétique, le design et les agencements de couleurs, a fait des suggestions similaires à cet égard. D'après elle, il faut que des accessoires standards soient également prévus pour que les clientes soient capables de choisir l'option qui leur convient le mieux et qui correspond à leurs besoins.

Parmi ces personnes interviewées, on retrouve par exemple Louisa (interview n°3), qui est spécialiste dans le domaine des cosmétiques et qui semble avoir une sensibilité accrue aux questions liées à la beauté et à l'esthétique. Louisa par exemple a avoué qu'il lui arrive, après avoir loué une robe, de remarquer qu'elle n'a pas forcément « les accessoires comme le sac ou les chaussures qui vont avec ». Il faut donc croire que le fait d'avoir des accessoires assortis à la robe et qui soient aussi accessibles en location pourrait renforcer l'envie des consommatrices de s'offrir ces vêtements.

Par ailleurs, 8 informants sur 14, soit 57,14%, ont souhaité avoir accès à un service de retouche sur place pour faire d'éventuels ajustements sur place afin d'avoir des robes vraiment adaptées aux clientes. Parmi eux, on retrouve Sana (Interview n°10), qui affirme qu'il « *est important d'avoir un service de retouche* » avant d'ajouter aussi qu'« *au niveau des accessoires tout ce qui vient habiller la tenue donc sac à main, bijoux, talons et ce qui pourrait aussi être bien, c'est de pouvoir même avoir une option de maquillage ou coiffure si la personne souhaite prendre la robe, la mettre et partir directement tout en étant préparée* ». Sur la base de ces éléments, on peut déduire que tout projet de location de robes de soirée doit intégrer une activité secondaire comme la location d'accessoires standards et d'accessoires assortis aux articles proposés et l'offre de service de retouche pour résoudre les problèmes tels que la non correspondance des tailles et des morphologies aux besoins des clientes.

7.6 Discussion des résultats

Les résultats indiquent que les principales raisons pour lesquelles les clientes louent des robes comprennent les avantages économiques, écologiques et pratiques, ce qui est en accord avec les études précédentes sur les préférences des consommateurs en matière de location de mode (Henninger, Alevizou, Oates, & Cheng, 2019).

Les informants qui ont déjà réservé des robes ont exprimé une satisfaction globale, soulignant la qualité du service et des produits, même si certains désavantages sont liés à la taille et aux

frais supplémentaires à payer pour adapter les robes à leur morphologie. Ces résultats correspondent aux difficultés relevées dans la recherche sur la location de vêtements, comme la gestion des tailles et des coûts (Joy et al., 2012).

Les principales préoccupations des non-utilisateurs concernent l'hygiène et la disponibilité des tailles, mettant en évidence l'importance pour les entreprises de location d'améliorer la transparence concernant les méthodes de nettoyage et d'élargir leurs offres afin de satisfaire les besoins variés des consommateurs (Botsman & Rogers, 2010). Les besoins non satisfaits repérés, comme l'absence d'accessoires supplémentaires, font émerger des possibilités pour élaborer des services de location plus complets et abordables.

Sur la base des données collectées, le Business Model Canvas relatif à la mise en place d'une activité de location de robes de soirée à Bruxelles se présente comme suit.

PROPOSITION DE VALEUR	Offrir une sélection unique de robes de soirée haut de gamme et tendance, permettant ainsi aux clientes de se démarquer lors des événements spéciaux. Proposer des consultations de stylistes pour aider les clientes bruxelloises à choisir la robe parfaite Offrir la possibilité aux jeunes femmes de se vêtir de belles robes de soirée sans avoir à acheter une robe de soirée qu'elles ne pourront porter que quelques fois Mettre l'accent sur la location de robes de soirées comme une alternative écologique à l'achat de robes de soirées, soit une solution contre le gaspillage vestimentaire.
-----------------------	---

SEGMENT DE CLIENTELE	• Jeunes femmes professionnelles : femmes âgées de 25 à 40 ans, recherchant des tenues élégantes pour se rendre à des événements sociaux • Jeunes appartenant à la génération Z, soit âgés de 18 à 25 ans et attirés par la mode à prix abordables pour des occasions spéciales ; • Mères de mariées et filles d'honneur : femmes à la recherche de robes sophistiquées pour des occasions spéciales et formelles comme les mariages, les soirées de distinction, les anniversaires, etc. • Jeunes animatrices de mode (Étudiantes, mères au foyer) et personnalités publiques : consommatrices de mode et soucieuses des tendances et les femmes qui aiment changer régulièrement leur garde-robe.
CANAUX DE DISTRIBUTION	• Site web d'e-commerce : plateforme en ligne permettant de présenter les robes et de gérer les réservations et les paiements ; • Réseaux sociaux : recours à des plateformes mainstream telles qu'Instagram et Pinterest pour la promotion des modèles de robes de soirée ; • Partenaires locaux : création de liens de collaboration avec des professionnels du stylisme, des boutiques de mode et organisation d'apparitions stratégiques dans le cadre d'événements locaux importants dans le but de garantir une visibilité maximale ; • Points de location physiques pour varier l'accessibilité de l'offre et faciliter le retour des articles loués après utilisation

RELATIONS AVEC LES CLIENTES	• Service client personnalisé et accessible par téléphone ou en ligne pour répondre aux demandes de renseignements, d'assistance ou pour aider les clientes dans le choix d'une robe adéquate : • Carte de fidélité ou autres types de programme de fidélité destinés à offrir aux clientes des avantages réguliers et des réductions dans le but d'encourager les achats récurrents et de taille importante ; • Évènements exclusifs : organisation d'évènements privés dans le but de présenter les nouvelles collections développées et surtout pour créer, entretenir et développer une communauté active autour de la marque d'une part et autour du concept d'autre part ; • Évènements communautaires pour sensibiliser la population aux avantages écologiques de la location de robes de soirée
SOURCES DE REVENUS	• Frais de location directe de robes de soirée à l'heure ou à la journée • Pénalité pour les livraisons en retard (par heure de retard ou par jour de retard) • Partenariat avec les agences de mode, les animateurs télé, ou autres professionnels ayant besoin de porter des tenues élégantes uniques et originales dans le cadre d'évènements spécifiques et ayant besoin de changer fréquemment de robes à chaque numéro ou épisode ou édition. • Mis en place d'un système d'abonnement mensuel pour offrir aux clientes la possibilité de louer des robes un certain nombre de fois chaque mois dans des conditions préférentielles
RESSOURCES CLÉS	• Constitution d'un stock de robes de soirée suffisante et d'une sélection variée et exclusive pour satisfaire les différents goûts, morphologies et tailles ; • Constitution d'un stock d'accessoires standards d'une part et d'un stock adaptée aux différentes

	• Achat de Mannequins de vitrine de toutes les tailles et morphologies pour optimiser la communication on-site sur la disponibilité et sur la variété des styles et des tailles. • Réseau de stylistes : adhésion à un réseau de stylistes existants ou création de lien avec des professionnels du stylisme pour garantir une personnalisation du service proposé • Développement d'une application mobile pour la gestion optimale des locations
ACTIVITÉS CLÉS	• Gestion des stocks de robes pour éviter l'indisponibilité en cas de demande ; • Gestion des stocks d'accessoires standards et assortis aux robes de soirée pour garantir une offre suffisante et toujours disponible • Nettoyage et entretien des robes après utilisation et retour par la cliente ; • Mise en place d'un service de retouche disponible en temps réel • Vérification de l'état des robes louées lors de la location et lors du retour • Mise en place d'un service client opérationnel, disponible, réactif et efficace. • Suivi des locations pour assurer un taux de retour de 100% des robes louées afin d'éviter tout risque de conflit avec les clientes, ce qui pourrait résulter en de la contre-publicité pour la marque en particulier et pour le concept de location de robes de soirée en général • Relance des clientes par des messages de remerciements et de souhaits lors des occasions festives générales (Nouvel An, Noël, anniversaires, etc.), pour créer un rapprochement vis-à-vis de la marque et améliorer le taux de fidélité des clientes existantes ;
PARTENARIATS CLÉS	• Les fournisseurs de robes de soirée, notamment les designers ou encore les marques proposant des pièces exclusives

	• Les influenceurs de mode, qui boosteront la visibilité et la réputation de la marque et du concept sur les réseaux sociaux • Les organisations d'évènements locaux pour y présenter l'offre de modèles et de styles disponible • Les couturiers et stylistes pour les retouches éventuelles
STRUCTURE DES COÛTS	• Coût d'achat des robes, soit le prix de l'investissement initial • Coût d'entretien, de nettoyage et de stockage des robes • Les charges liées aux activités marketing, notamment la publicité en ligne, la collaboration avec les influenceurs de mode, les évènements promotionnels ; • Charges opérationnelles liées à l'activité, notamment la maintenance du site web et de l'application, le salaire du personnel, le loyer du local, les frais d'électricité et d'eau, etc.

8 Conclusion générale

Aujourd'hui, l'industrie de la mode, connue pour son évolution constante, voit apparaître des modèles économiques plus durables tels que la location de vêtements. L'analyse de cette étude a montré les possibilités et les défis associés à la mise en place d'une activité de location de robes de soirée à Bruxelles. Par devoir d'humilité et d'honnêteté, il est loisible d'affirmer que l'étude aurait pu être plus large et couvrir un échantillon plus large et plus diversifié. Cela nous aurait sans doute permis d'avoir des avis plus diversifiés.

D'un point de vue écologique, la location de vêtements représente une option envisageable pour diminuer l'impact environnemental de l'industrie de la mode. La location de vêtements s'inscrit dans une logique d'économie circulaire en prolongeant la durée de vie des articles et en réduisant le besoin de nouvelles productions, ce qui permet une réduction significative des déchets textiles (Lu & Hamouda, 2014; WRAP, 2022).

D'un point de vue économique, la location de vêtements offre aux consommateurs la possibilité d'accéder à des articles de mode sans les frais liés à l'achat (Park & Armstrong, 2017). Ce modèle de consommation axé sur l'usage plutôt que sur la propriété répond aux besoins de flexibilité des consommateurs modernes, tout en proposant une solution économique et pratique pour des vêtements conçus pour des occasions particulières (Allied Market Research, 2017). En outre, les jeunes générations, qui sont particulièrement préoccupées par les questions écologiques et économiques, sont plus enclines à adopter ce style de consommation (Armstrong et al., 2015).

Quant au comportement des consommateurs, il y a une attitude mitigée à l'égard de la location de vêtements. Malgré la prise de conscience croissante des consommateurs des avantages écologiques et économiques de cette pratique, la participation à ce marché demeure limitée (Demailly & Novel, 2014).

Pour la jeune entrepreneuse qui souhaite s'investir dans ce domaine à Bruxelles, il est essentiel de prendre en considération plusieurs éléments. Les atouts majeurs de Bruxelles sont, son emplacement stratégique, sa démographie cosmopolite et la présence de consommateurs aisés et ouverts aux nouvelles tendances.

En conclusion, louer des robes de soirée à Bruxelles offre une occasion économique et écologique intéressante, en accord avec les tendances actuelles de la consommation durable. Il est primordial de saisir pleinement les attentes des consommateurs et de se positionner comme une alternative viable et séduisante à l'achat traditionnel pour réussir. Les recherches à venir pourraient se focaliser sur l'amélioration des modèles de location et sur l'acceptation culturelle de cette pratique, dans le but de maximiser son adoption et son influence positive sur le secteur de la mode.

9 Bibliographie

- Aisté, D., & Leja, S. (2024). *An Investigation of Circular Fashion: Antecedents of Consumer Willingness to Rent Clothes Online*. <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/9/3862>
- Amaldoss, W. and Jain, S. (2005), "*Pricing of conspicuous goods: a competitive analysis of social effects*", *Journal of Marketing Research*, Vol. 42 No. 1, pp. 30-42.
- Amasawa, E., Brydges, T., Henninger, C. E., & Kimita, K. (2024). Can rental platforms contribute to more sustainable fashion consumption? Evidence from a mixed-method study. *Journal of Cleaner Production*, 377, 134589. doi: 10.1016/j.jclepro.2023.134589
- Amed, I., Balchandani, A., Berg, A., Hedrich, S., Jensen, J.E., Le Merle, L. and Roßkens, F. (2021), "*The state of fashion 2022: an uneven recovery and new frontiers*", McKinsey & Company and Business of Fashion, disponible à l'adresse www.mckinsey.com//media/mckinsey/industries/retail/our%20insights/state%20of%20fashion/2022/the-state-of-fashion-2022.pdf
- Albinsson, Pia & Perera, B. Alternative Marketplaces in the 21st Century: *Building Community through Sharing Events*. *Journal of Consumer Behaviour*. Disponible à l'adresse https://libres.uncg.edu/ir/asu/f/Albinsson_Pia_2012_Alternative%20Marketplaces.pdf
- Andrea Geissinger, Christofer Laurell, Christina Öberg, Christian Sandström, How sustainable is the sharing economy? On the sustainability connotations of sharing economy platforms, *Journal of Cleaner Production*, Volume 206, 2019, Pages 419-429, ISSN 0959-6526. doi: 10.1016/j.jclepro.2018.09.196
- Angella Jiyoung Kim & Eunju Ko (2010). doi: 10.1080/20932685.2010.10593068
- Armstrong, C.M., Niinimäki, K., Lang, C. and Sari, K. (2016), "*A use-oriented clothing economy? Preliminary affirmation for sustainable clothing consumption alternatives*", *Sustainable Development*, Vol. 24 No. 1, pp. 18-31, disponible à l'adresse <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/sd.1602>
- Bertola, P. & Teunissen, J. (2018), "Fashion 4.0. Innovating fashion industry through digital transformation", *Research Journal of Textile and Apparel*, Vol. 22 No. 4, pp. 352-369. doi: 10.1108/RJTA-03-2018-0023
- Bocken, N. M. P., Short, S. W., Rana, P., & Evans, S. (2014). A literature and practice review to develop sustainable business model archetypes. *Journal of Cleaner Production*, 65, 42-56. doi: 10.1016/j.jclepro.2013.11.039
- Botsman, R., & Rogers, R. (2010). *What's mine is yours: The rise of collaborative consumption*. HarperBusiness. New York, NY.

- Bond, Shannon. Who dares to rent a dress now? Coronavirus upends the sharing economy, NPR. Juin 2020. Disponible à l'adresse <https://www-npr-org.proxy.bib.uclouvain.be:2443/2020/06/01/865516558/who-dares-to-rent-a-dress-now-coronavirus-upends-the-sharing-economy/>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa
- Bianchi, C., & Birtwistle, G. (2012). Consumer clothing disposal behaviour: *A comparative study*. doi: 10.1111/j.1470-6431.2011.01011.x
- Berg, A., Granskog, A., Lee, L. and Magnus, K.-H. (2020), "Fashion on climate: how the fashion industry can urgently act to reduce its greenhouse gas emissions", McKinsey & Company and Global Fashion Agenda, disponible à l'adresse www.mckinsey.com/industries/retail/our-insights/fashion-on-climate
- Bloor, M., & Wood, F. (2006). *Keywords in qualitative methods: A vocabulary of research concepts*. Sage.
- Caniato, F., Caridi, M., Castelli, C., & Golini, R. (2012). Supply chain management in the luxury industry: A first classification of companies and their strategies. *International Journal of Production Economics*, 133(2), 622-633. doi: 10.1016/j.ijpe.2011.09.001
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory*. Sage Publications. Thousand Oaks, CA.
- Choi, Y., & Park, S. (2021). The impact of social media on customer engagement with fashion brands: The case of Instagram. *Sustainability*, 13(4), 1804. doi: 10.3390/su13041804
- Chaturvedi, P., Kulshreshtha, K. and Tripathi, V. (2020), "Investigating the determinants of behavioral intentions of generation Z for recycled clothing: an evidence from a developing economy", *Young Consumers*, Vol. 21 No.4, pp. 403-417, doi: 10.1108/YC-03-2020-1110.
- Chunmin Lang. Perceived risks and enjoyment of access-based consumption: identifying barriers and motivations to fashion renting. Disponible à l'adresse <https://fashionandtextiles.springeropen.com/articles/10.1186/s40691-018-0139-z>
- Collange, V. (2008). L'impact de la substitution de marques sur l'évaluation et l'intention d'achat du produit. *Recherche et Applications en Marketing*, 23(2), 1-18. Disponible à l'adresse <https://doi.org/10.1177/076737010802300201>
- Cosette M. Armstrong, Kirsi Niinimäki, Sari Kujala, Essi Karell, Chunmin Lang, Sustainable

- product-service systems for clothing: exploring consumer perceptions of consumption alternatives in Finland, *Journal of Cleaner Production*, Volume 97, 2015, Pages 30-39, ISSN 0959-6526, doi:10.1016/j.jclepro.2014.01.046.
- Corbos, R.-A., Bunea, O.-I., & Triculescu, M. (2023). Towards sustainable consumption: Consumer behavior and market segmentation in the second-hand clothing industry. *Economic Alternatives*, 2023(S17), 1064. doi: 10.24818/EA/2023/S17/1064
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications. Thousand Oaks, CA.
- Chowdhury, S. N., Faruque, M. O., Sharmin, S., Talukder, T., Al Mahmud, M. A., Dastagir, G., & Akter, S. (2024). *The impact of social media marketing on consumer behavior: A study of the fashion retail industry*. *Open Journal of Business and Management*, 12(3), 890-906. doi:10.4236/ojbm.2024.123090
- D'Arpizio, C., Verde Nieto, D., Davis-Peccoud, J. and Capellini, M. (2021), "*LuxCo 2030: a vision of sustainable luxury*", Bain, disponible à l'adresse www.bain.com/globalassets/noindex/2021/bain_brief_luxco_2030_a_vision_of-sustainable-luxury.pdf
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111–1132 1992. doi:10.1111/j.1559-1816.1992.tb00945.x
- Delacroix, E., Jolibert, A., Monnot, E., & Jourdan, P. (2021). *Marketing research – Méthodes de recherche et d'études en marketing* (2e éd.). Malakoff, France : Dunod.
- Damay, C., Ulrich, I., & Loussaïef, L. (2020). Quelle est la valeur d'un vêtement que je ne possède pas ? Les composantes de la valeur dans les pratiques de partage et location. *Décisions Marketing*, (100), 53-77. <https://www.cairn.info/revue-decisions-marketing-2020-4-page-53.htm>
- Derèze, P. (2009). *Les Méthodes de Recherche en Marketing*. De Boeck Supérieur. Bruxelles, Belgique.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Sage Publications. Thousand Oaks, CA.
- Djossouvi, A. C. D., Luo, B., Sayibu, M., Debongo, D. Y. S., & Rauf, A. (2024). Social attitudes in sustainable fashion: The role of environmental knowledge on sustainable development goals (SDGs). *Journal of Advances in Management Research*. doi:10.1108/JAMR-02-2024-0037
- Dobbs, M. E. (2014). Guidelines for applying Porter's five forces framework: A set of industry analysis templates. *Competitiveness Review*, 24(1), 32-45. doi:10.1108/CR-06-2013-0059

- Durgee, J.F. and O'Connor, C. (1995), "An exploration into renting as consumption behavior", *Psychology & Marketing*, Vol. 12 No. 2, pp. 89-104, doi: 10.1002/mar.4220120202.
- Elliott, R., & Timulak, L. (2005). *Descriptive and interpretive approaches to qualitative research*. In J. Miles & P. Gilbert (Eds.), *A Handbook of Research Methods for Clinical and Health Psychology* (pp. 147-159). Sage Publications. Thousand Oaks, CA.
- Entwistle, J. (2000). *The fashioned body: Fashion, dress and modern social theory*. Cambridge: Polity Press
- Erner, G. (2011). La mode des tendances. Consulté à l'adresse <https://doi.org/10.3917/puf.erne.2011.01> le 16 décembre 2024.
- Eurostat. (2022, December 8). How much does labour cost per hour in the EU?. Eurostat. <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/w/ddn-20221208-1>
- European Parliament (2022), "The impact of textile production and waste on the environment", News European Parliament, disponible à l'adresse www.europarl.europa.eu/news/en/headlines/society/20201208STO93327/the-impact-of-textile-production-and-waste-on-the-environment-infographic.
- Eunsoo Baek, Ga-Eun (Grace) Oh, Diverse values of fashion rental service and contamination concern of consumers, *Journal of Business Research*, Volume 123, 2021, Pages 165-175, ISSN 0148-2963, doi: 10.1016/j.jbusres.2020.09.061
- Evrard, Y., Pras, B., & Roux, E. (2000). *Recherche marketing*. Dunod. Paris, France.
- Fletcher, K. (2012), "Durability, fashion, sustainability: the processes and practices of use", *The Journal of Design, Creative Process & the Fashion Industry*, Vol. 4 No. 2, pp. 221-238, doi: 10.2752/175693812X13403765252389
- Fleura Bardhi, Giana M Eckhardt, Liquid Consumption, *Journal of Consumer Research*, Volume 44, Issue 3, October 2017, Page 718, doi: 10.1093/jcr/ucx073
- Google. (s. d.). *Google Trends*. En ligne <https://trends.google.fr/trends/explore?date=2021-01-01%202024-05-05&geo=BE&q=location%20de%20robes&hl=fr>, consulté le 6 mai 2024
- Grant, R. M. (2010). *Contemporary Strategy Analysis*. Wiley. Hoboken, NJ.
- Gibson, S., & Adams, M. (2020). Fashion rental: A new model for consumer behavior and sustainability. *Fashion Theory: The Journal of Dress, Body & Culture*. doi: 10.1080/1362704X.2020.1829077
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59-82. doi: 10.1177/1525822X05279903

- Henninger, C. E., Alevizou, P. J., & Oates, C. J. (2016). What is sustainable fashion? *Journal of Fashion Marketing and Management*, 20(4), 400-416.
doi: 10.1108/JFMM-07-2015-0052
- Henninger, C. E., Alevizou, P. J., Oates, C. J., & Cheng, R. (2019). Sustainable fashion: Current and future research directions. *European Journal of Marketing*, 53(9), 1854-1882.
doi: 10.1108/EJM-02-2019-0132
- Helinski, C., & Schewe, G. (2022). The influence of consumer preferences and perceived benefits in the context of B2C fashion renting intentions of young women. *Sustainability*, 14(15), 9407. doi: 10.3390/su14159407
- Hofmann, K. H., Jacob, A., & Pizzingrilli, M. (2022). Overcoming Growth Challenges of Sustainable Ventures in the Fashion Industry: A Multinational Exploration. *Sustainability*, 14(16), 10275. doi: 10.3390/su141610275
- Hyejune Park, Cosette M. Joyner Armstrong. Is money the biggest driver? Uncovering motives for engaging in online collaborative consumption retail models for apparel, *Journal of Retailing and Consumer Services*, Volume 51, 2019, Pages 42-50, ISSN 0969-6989, doi:10.1016/j.jretconser.2019.05.022
- Instagram. (s. d.). *Publicité sur Instagram*. En ligne
https://business.instagram.com/advertising?locale=fr_FR, consulté le 11 mai 2024
- Jordaan, Y. and Simpson, M.N. (2006), "Consumer innovativeness among females in specific fashion stores in the Menlyn shopping centre", *Tydskrif vir Gesinsekologie en Verbruikerswetenskappe*, Vol. 34, pp. 32-8.
- Johnson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2008). *Exploring Corporate Strategy*. Pearson Education. Harlow, UK.
- Jolibert, A., Jourdan, P. (2006), *Marketing Research Méthodes de Recherche et d'Études en Marketing*, Paris, Dunod.
- Joy, A., Sherry, J.F., Venkatesh, A., Wang, J. and Chan, R. (2012), "Fast fashion, sustainability, and the ethical appeal of luxury brands", *Fashion Theory*, Vol. 16 No. 3, pp. 273-295.
doi:10.2752/175174112X13340749707123
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59-82.
doi: 10.1177/1525822X05279903
- Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity. *Journal of Marketing*, 57(1), 1-22. doi:10.1177/002224299305700101
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

- Kim, A. J., & Ko, E. (2010). Impacts of luxury fashion brand on consumer loyalty: The role of product exclusivity and perceived value. *Journal of Fashion Marketing and Management*, 14(2), 252-270. doi: 10.1108/13612021011055181
- Kumar, V., & Shah, D. (2004). Building and sustaining profitable customer loyalty for the 21st century. *Journal of Retailing*, 80(4), 317-329. doi:10.1016/j.jretai.2004.10.007
- Kvale, S. (2007). *Doing Interviews*. SAGE Publications. Thousand Oaks, CA.
- Lang, C., & Armstrong, C.M.J. (2018), Fashion leadership and intention toward clothing product-service retail models, *Journal of Fashion Marketing and Management*, Vol. 22 No. 4, pp. 571-587. doi:10.1177/0887302X18755483
- Lang, C., Seo, S., & Liu, C. (2019). Motivations and obstacles for fashion renting: A cross-cultural comparison. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, 23(4), 519-536. doi: 10.1108/JFMM-05-2019-0106
- Lang, C. and Armstrong, C.M.J. (2018), "Collaborative consumption: the influence of fashion leadership, need for uniqueness, and materialism on female consumers' adoption of clothing renting and swapping", *Sustainable Production and Consumption*, Vol. 13, pp. 37-47. doi:10.1016/j.spc.2017.11.005
- Lee, S. E., Jung, H. J., & Lee, K. H. (2021). Motivating collaborative consumption in fashion: Consumer benefits, perceived risks, service trust, and usage intention of online fashion rental services. *Sustainability*, 13(4), 1804. doi: 10.3390/su13041804
- Lee, Y., & Lee, H. (2021). Subscription-based business models in the fashion industry: Opportunities and challenges. *Fashion and Textiles*, 8(1), 17. doi:10.1080/09593985.2021.1909117
- Lu, J.J. and Hamouda, H. (2014), "Current status of fiber waste recycling and its future", *Advanced Materials Research*, Vol. 878, pp. 122-131. doi:10.4028/www.scientific.net/AMR.878.122
- Lica, D., Di Maria, E. & De Marchi, V. (2021), "Co-location of R&D and production in fashion industry", *Journal of Fashion Marketing and Management*, Vol. 25 No. 1, pp. 133-152. doi: 10.1108/JFMM-02-2020-0023
- Lincoln, Y. S. (1995). Emerging criteria for quality in qualitative and interpretive research. *Qualitative Inquiry*, 1, 275-289.
- Mitchell, V. W. (1999). Consumer perceived risk: Conceptualisations and models. *European Journal of Marketing*, 33(1/2), 163-195. doi: 10.1108/03090569910249229
- Miller, R., & Smith, J. (2021). The European market for clothing rental: Growth and opportunities. *Journal of Fashion Marketing and Management*.

doi: 10.1108/JFMM-05-2021-0104

Mitia Bernetel, (2024). *Les 5 grandes tendances mode de 2024 expliquées*. En ligne
https://www.harpersbazaar.fr/mode/les-5-grandes-tendances-mode-de-2024-expliquees_1697

Modor Intelligence. Analyse de la taille et de la part du marché de la location de vêtements en ligne – Tendances et prévisions de croissance (2024 – 2029) disponible à l'adresse <https://www.mordorintelligence.com/fr/industry-reports/online-clothing-rental-market>

Mohammed, R. (2010). *The 1% Windfall: How Successful Companies Use Price to Profit and Grow*. Harvard Business Review Press.

Monticelli, A., & Costamagna, M. (2022). Environmental assessment of the rental business model: A case study for formal wear. *Journal of Cleaner Production*, 381, 135206.
 doi: 10.1007/s10668-022-02363-x

Mortensen, C. R., Becker, D. V., Ackerman, J. M., Neuberg, S. L., & Kenrick, D. T. (2010). Infection Breeds Reticence: The Effects of Disease Salience on Self-Perceptions of Personality and Behavioral Avoidance Tendencies. *Psychological Science*, 21(3), 440-447.
 doi: 10.1177/0956797610361706

Mukendi, A. and Henninger, C.E. (2020), "Exploring the spectrum of fashion rental", *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, Vol. 24 No. 3, pp. 455-469. doi: 10.1108/JFMM-08-2019-0178

Niinimäki, K. (2013). *Sustainable fashion: New approaches*. Aalto University.
 doi: 10.6100/IR741777.

Antomarchi, P. (1999). *Les barrières à l'entrée en économie industrielle*. L'Harmattan. ISBN 978-2-296-37749-3.

Paton, E. and Maheshwari, S. (2021), "Ready to return: fashion rental is back", *The New York Times*, disponible à l'adresse <https://www.nytimes.com/2021/05/25/business/rent-the-runway-clothing-covid.html#:~:text=E2&E2;80&E2;9CWhen&E2;20you&E2;20ask&E2;20young&E2;20people,D&E2;Arpizio&E2;20said>

Pedersen, E.R.G. and Netter, S. (2015), "Collaborative consumption: business model opportunities and barriers for fashion libraries", *Journal of Fashion Marketing and Management*, Vol. 19 No. 3, pp. 258-273. doi: 10.1108/JFMM-05-2013-0073

Patricia, K. (2007). Moving towards consumer involvement in maternity services in the north-east of Ireland. doi: 10.1111/j.1470-6431.2007.00635.x

Pereira, M., & Ferreira, A. (2018). The rise of clothing rental services: A sustainable alternative

- for the fashion industry. *Journal of Fashion Technology & Textile Engineering*.
doi: 10.4172/2329-9568.1000142
- Petersen, T.B. and Riisberg, V. (2017), "Cultivating user-ship? Developing a circular system for the acquisition and use of baby clothing", *Fashion Practice*, Vol. 9 No. 2, pp. 214-234. doi: 10.1080/17569370.2017.1313600
- Pope, C., & Mays, N. (1995). Reaching the parts other methods cannot reach: An introduction to qualitative methods in health and health services research. *BMJ*, 311(6996), 42-45. <https://doi.org/10.1136/bmj.311.6996.42>
- Porter, M. E. (1979). How competitive forces shape strategy. **Harvard Business Review**, 57(2), 137-145. <https://hbr.org/1979/03/how-competitive-forces-shape-strategy>
- Porter, M. E. (1998). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press.
- Porter, M. E. (2008). The five competitive forces that shape strategy. **Harvard Business Review**, 86(1), 78-93. <https://hbr.org/2008/01/the-five-competitive-forces-that-shape-strategy>.
- Qualtrics. (2024). *Le modèle des 5 forces de Porter : le guide complet*. Consulté le 15 novembre 2024 à l'adresse from <https://www.qualtrics.com/fr/gestion-de-l-experience/etude-marche/5-forces-porter/>
- Quan Yuan, Bin Shen, Renting fashion with strategic customers in the sharing economy, *International Journal of Production Economics*, Volume 218, 2019, Pages 185-195, ISSN 0925-5273. doi: 10.1016/j.ijpe.2019.04.034
- Romelaer, P. (2005). L'entretien de recherche. In **Management des ressources humaines : méthodes de recherche en sciences humaines et sociales** (pp. 101-137). De Boeck. (hal-00160028)
- Ritch, E.L. (2015), "Consumers interpreting sustainability: moving beyond food to fashion", *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 43 No. 12, pp. 1162-1181. doi: 10.1108/IJRDM-04-2014-0042
- Rosário, A. T., & Dias, J. C. (2023). Marketing strategies on social media platforms. *International Journal of E-Business Research (IJEER)*, 19(1), 25. doi: 10.4018/IJEER.316969
- Roux, D. and Guiot, D. (2008), "Measuring second-hand shopping motives, antecedents and consequences", *Recherche et Applications en Marketing*, Vol. 23 No. 4, pp. 64-84.
- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2012). *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data* (3^e éd.).

Sage Publications. Thousand Oaks, CA.

Sae Eun, L., Hye J.J., & Kyu-Hye, L. (2021). *Motivating Collaborative Consumption in Fashion: Consumer Benefits, Perceived Risks, Service Trust, and Usage Intention of Online Fashion Rental Services*. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/4/1804>

Sanjukta, P., & Arlesa, S. (2013). Fashion movement: Understanding consumer perceptions—*An exploratory study*. doi: 10.1016/j.jretconser.2012.12.002

Sarah, G., Angela, D., Jhuma, S., & Keith, J. (2022). *Reducing the Environmental Impact of Clothing: An Exploration of the Potential of Alternative Business Models*. <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/10/6292>

Saniuk, S., Grabowska, S., & Gajdzik, B. (2020). The impact of product customization on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Business Research*, 114, 195-205. doi: 10.1016/j.jbusres.2020.04.044

Savoie-Zajc, L. (1997). L'entrevue semi-dirigée. In B. Gauthier (Ed.), **Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données** (3rd ed., pp. 263-285). Presses de l'Université du Québec.

Simon, H. (2015). *Confessions of the Pricing Man: How Price Affects Everything*. Springer.

Snyder, C.R. (1992), "Product scarcity by need for uniqueness interaction: a consumer catch-22 carousel?", *Basic and Applied Social Psychology*, Vol. 13 No. 1, pp. 9-24.

Sofaer, S. (1999). Qualitative methods: What are they and why use them? *Health Services Research*, 34(5 Pt 2), 1101-1118

Statbel. (2023). *Structure de la population*. En ligne <https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/structure-de-la-population#:~:text=La%20Belgique%20comptait%2011.697.557%20habitants%20au%201er%20janvier%202023&text=Au%201er%20janvier%202023%2C%20la,soit%20de%200%2C98%25,consult%C3%A9%20le%204%20mai%202024>

Strategies4Innovation. (2008, 30 août). *5+1 forces de Porter*. En ligne <https://strategies4innovation.wordpress.com/2008/08/30/5-1-forces-de-porter/>, consulté le 11 mai 2024

Toften, K., & Hammervoll, T. (2013). Niche marketing research: Status and challenges. *Marketing Intelligence & Planning*, 31(3), 272-290. doi: 10.1108/02634501311324618

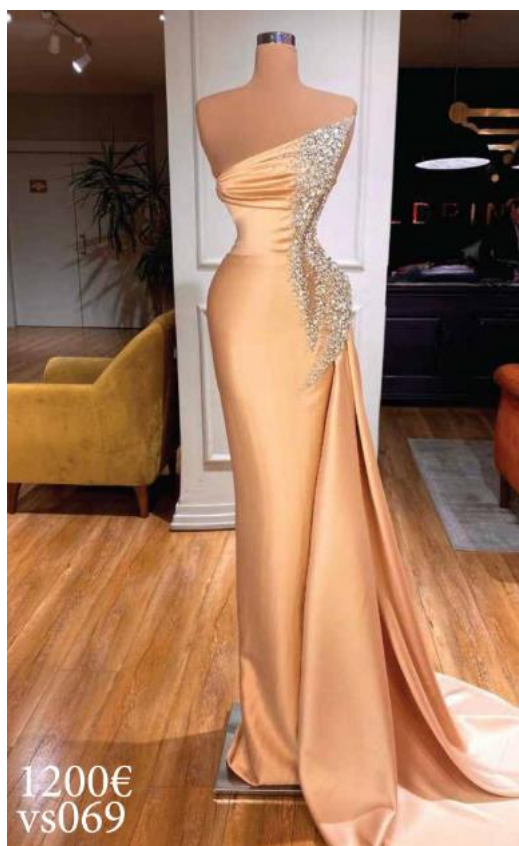
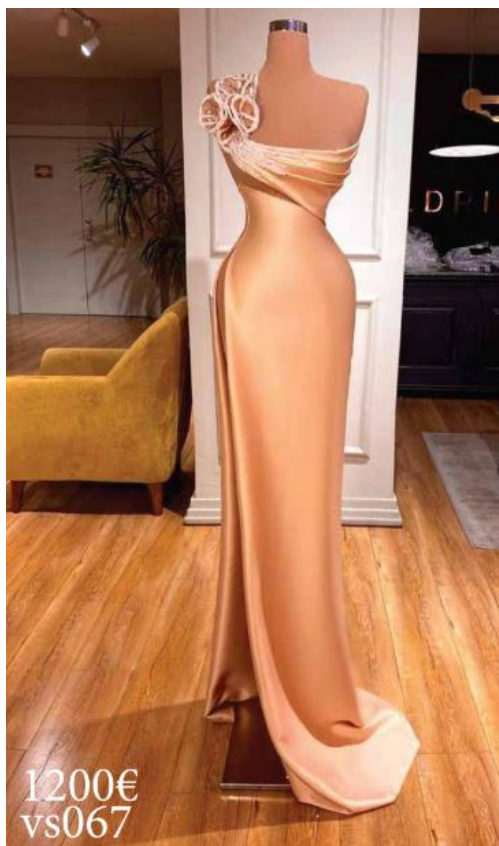
Trends Le Vif (2022). *La Belgique, troisième pays européen où la main-d'œuvre coûte le plus cher*. En ligne <https://trends.levif.be/entreprises/la-belgique-troisieme-pays-europeen-ou-la-main-doeuvre-coute-le-plus->

cher/#:~:text=Ainsi%2C%20en%202020%2C%20le%20co%C3%BBt,Belgique%20(40%E2%82%AC52), consulté le 23 mars 2024

- Verhoef, P. C., & Lemon, K. N. (2021). Successful customer value management: Key lessons and emerging trends. *Journal of Marketing*, 85(1), 36-60.
doi: 10.1016/j.emj.2012.08.001
- Valaei, N., & Nikhashemi, S. R. (2017). Generation Y consumers' buying behaviour in fashion apparel industry: A moderation analysis. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, 21(4), 523-543.
doi: 10.1108/JFMM-01-2017-0002
- Yi, Y., & Jeon, H. (2003). Effects of loyalty programs on value perception, program loyalty, and brand loyalty. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(3), 229-240.
doi: 10.1177/0092070303031003002
- Yoon, J., & Kim, J. (2022). The role of service quality and brand image in building customer loyalty in the fashion rental industry. *Sustainability*, 14(14), 8537.
doi: 10.3390/su14148537
- Yüksel, A., & Yüksel, F. Shopping risk perceptions: Effects on tourist' emotion, satisfaction and expressed loyalty intentions. *Tourism Management*, 28(3), 703–713. 2007.
doi: 10.1016/j.tourman.2006.04.025
- Zhang, J., He, M., & Tian, Y. (2017). Improving energy efficiency through energy management practices: A comparative study of energy-intensive industries. *Sustainability*, 9(7), 1266. doi: 10.3390/su9071266

10 Les annexes

10.1 ANNEXE 1 : Illustrations et photos des robes de soirée





10.2 ANNEXE 2 : Le guide d'entretien

Introduction :

Bonjour, je m'appelle Fellague Djelali et je tiens à vous exprimer ma gratitude pour votre volonté de participer à cet entretien. Je poursuis actuellement un master en sciences de gestion à l'UCLouvain FUCaM Mons, et mes recherches portent sur les comportements d'achat ou de location adoptés par les femmes en matière de robes de soirée, notamment en région Bruxelloise. Le but de mon étude est d'acquérir une compréhension plus approfondie des facteurs qui influencent ces décisions, dans le but d'améliorer l'offre de produits et services disponibles dans ce domaine. Vos idées et expériences sont extrêmement précieuses pour cette recherche. Nous vous remercions d'avance pour votre contribution.

Pendant cet entretien, je vais vous poser plusieurs questions. Veuillez noter qu'il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, uniquement votre avis compte. Soyez libre de partager vos impressions, opinions et pensées de manière spontanée.

Je tiens à vous informer que les données récoltées pour cette recherche sont strictement confidentielles, garantissant votre anonymat et que celles-ci seront exclusivement utilisées dans le cadre de ma question de recherche

Enfin, je souhaite vous faire savoir que cette entrevue devrait durer environ 45 minutes et sera enregistrée afin de faciliter la précision de cet entretien. La transcription écrite entraînera la destruction de l'enregistrement. Avez-vous des questions sur le déroulement de cette entrevue ?

Nous vous exprimons notre gratitude à l'avance pour le temps que vous acceptez de me donner.

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
- 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
- 4) Quel âge avez-vous ?
- 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

- Questions générales sur le contexte du sujet :

- 1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?
 - a) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?
 - b) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

- 2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?
 - a) Pourquoi ?
 - 3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - a) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?
 - 4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?
 - a) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?
 - b) Sinon, pourquoi ?
 - 5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?
 - a) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physiques ou boutique en ligne ?
- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :
- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?
 - 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?
 - Simpliste
 - Unique
 - Extravagante
 - Autres choix
 - 3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?
 - 4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?
 - a) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?
 - b) Sinon, pourquoi ?
- Service de location de robes :
- 1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?
 - a) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?

- b) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?
 - I. Si oui, pourquoi ?
 - II. Sinon, pourquoi ?
- 2) Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de la location d'une robe de soirée par rapport à l'achat ?
 - a) Serait-il possible d'expliquer en détail les avantages que vous percevez dans la location de robes de soirée par rapport à l'achat ?
 - b) Pour ce qui est des inconvénients, pouvez-vous expliquer en détail les raisons et les aspects spécifiques qui pour vous sont des inconvénients ?

- Besoins et attentes :

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?
 - a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?
- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?
 - a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?
- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?
- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?
- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?
- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

Conclusion :

L'entrevue se termine maintenant, quelles sont vos impressions ?

Désirez-vous ajouter quelque chose afin de compléter notre interview ?

Nous vous remercions sincèrement pour votre participation et vos précieux apports à notre étude. Cette jeune entrepreneuse bénéficiera de vos opinions et suggestions pour améliorer son offre de services.

10.3 ANNEXE 3 : Réponses aux entretiens semi-directifs

Interview n°1 - Yasmine:

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 7) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
- 8) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 9) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
- 10) Quel âge avez-vous ?
- 11) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 12) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Bonjour, moi c'est Yasmine. Je suis une femme au foyer et j'habite à Braine-l'Alleud. J'ai donc 2 petits enfants de 4 et 5 ans.

2) Ma famille et mes amis sont pour moi ma priorité absolue et j'accorde de l'importance à mon épanouissement personnel et à mon plaisir ainsi qu'à celui de mes proches.

3) Je n'ai pas spécialement d'emploi, auparavant j'étais assistante administrative il y a de cela quelques années et j'ai décidé de fonder ma famille avec mon partenaire et me voilà donc.

4) J'ai 30 ans.

5) Braine-l'Alleud.

6) De ce qui est de mon temps libre, j'aime bien prendre soin de moi, lire, de pouvoir voyager avec mes proches, faire quelques sorties en famille, de participer aux activités sportives de mes enfants et aller voir des copines pour bruncher. J'aime faire des choses qui me permettent de sortir de mon habitude.

- Questions générales sur le contexte du sujet :

- 6) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?
 - c) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?
 - d) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

Il n'y a pas longtemps, j'ai participé à un mariage il y 3 mois de là et j'ai alors loué une robe de soirée plutôt que de l'acheter, car le modèle que je voulais était beaucoup trop cher pour moi. Et j'ai réussi à trouver une robe magnifique dans le même style qui était parfaitement adapté au thème du mariage sans avoir à dépenser trop d'argent pour une robe que je vais porter pendant quelques heures.

- 7) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?
 - b) Pourquoi ?

Avant j'y avais déjà pensé, mais c'était il y 3 voir 4 ans de cela et je trouvais qu'il n'y avait pas énormément de choix au niveau des robes, c'était plus de l'achat et donc j'avais cette robe que je pouvais utiliser quelques fois. Ce n'était pas pour toutes mes soirées, mais j'ai eu

l'occasion de l'utiliser quelques fois la même robe. J'ai voulu en louer une, mais les robes ne me plaisaient pas vraiment et je trouvais qu'elle n'allait pas vraiment avec la forme de mon corps.

- 8) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - b) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

Ce qui est primordial quand je décide de louer une robe c'est en 1^{er} la qualité, car je paie pour un service et je veux pouvoir savoir que je mets mon argent dans quelques choses de bon. Après je dirais surement le choix des robes qui sont proposées, puis les tailles. Mais surtout d'avoir un super bon rapport qualité-prix par rapport à ce que je paie et le service client qui est donné c'est trop important pour moi.

- 9) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?
 - c) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?
 - d) Sinon, pourquoi ?

Pour le moment non, en général ça a toujours été positif, je n'ai pas eu de mauvaise expérience qui fait que je ne veux plus louer de robes.

- 10) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?
 - b) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physiques ou boutique en ligne ?

Comme tout le monde, c'est sur Google que je fais mes petites recherches en 1^{er}, car c'est plus simple. Ou alors j'en parle à mes copines pour savoir si elles connaissent un endroit pour louer des robes. Parfois elles m'envoient aussi des robes sur Instagram. Et aussi parfois on ne retrouve pas toujours les business de location de robe sur internet comme Google et elles ont principalement leurs business sur Insta.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

5) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (par exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?
J'attends vraiment de pouvoir avoir un bon service client, avec des conseils, etc., qu'on puisse me proposer de belles robes et aussi un service pour retoucher la robe si celle-ci ne me va pas. Je n'ai pas envie de moi devoir trouver quelqu'un pour réajuster ma robe.

- 6) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?

- Simpliste
- Unique
- Extravagante
- Autres choix

Je préfère les robes qui sont simples. Oui, c'est mon style, quelque chose de simple et sobre.

7) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

J'aime bien les robes longues qui sont élégantes, avec une belle broderie et, niveau couleur, je suis plus sur des couleurs neutres ou classiques.

8) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?

c) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?

d) Sinon, pourquoi ?

Oui, il y a plus de choix au niveau des locations et ça me permet d'avoir la robe pour un mariage et puis la rendre, car j'ai quelques robes que je ne porte plus et que j'ai achetées et après je me retrouve à vendre mes robes sur Vinted, car elles ne me sont plus d'aucune utilité.

- Service de location de robes :

3) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?

c) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?

d) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?

III. Si oui, pourquoi ?

IV. Sinon, pourquoi ?

Je trouve que c'est une bonne idée, pour ma part je trouve que ça permet de ne pas devoir toujours acheter une robe, surtout pour des mariages. Le seul point négatif, c'est de devoir retourner déposer la robe. Car parfois, le lendemain de soirée, quand tu es fatiguée, c'est dur de devoir la déposer et faire le chemin, etc. Ce qui serait bien c'est de proposer un service de récupération de la robe à domicile.

4) Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de la location d'une robe de soirée par rapport à l'achat ?

c) Serait-il possible d'expliquer en détail les avantages que vous percevez dans la location de robes de soirée par rapport à l'achat ?

d) Pour ce qui est des inconvénients, pouvez-vous expliquer en détail les raisons et les aspects spécifiques qui pour vous sont des inconvénients ?

Maintenant, oui. Si c'est une petite soirée, je vais sûrement porter une robe que j'ai, mais sinon, si c'est un mariage, je vais voir pour louer une robe. Acheter une robe pour un mariage, ça devient trop cher.

- Besoins et attentes :

- 4) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?
 - a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

Avoir plus de choix de robes, avec des prix super intéressants, un bon service client et être attentif aux besoins de la cliente.

- 5) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?
 - a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

Avoir plus de styles avec des goûts différents pour de nombreux événements possibles, que ce soit pour un mariage, un gala, une soirée d'anniversaire. Mais aussi avoir plus de tailles, un service de retouche, des prix intéressants.

- 6) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Avoir un service de retouche sur place, ce serait bien aussi d'avoir des accessoires comme des sacs à main et des talons. Avoir un service de retour simple qui permet de venir reprendre la robe chez nous pourrait être pas mal.

- Position sur le marché et concurrence :

- 5) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

J'ai fréquenté quelques magasins de location sur Bruxelles, le choix n'était pas dingue, mais cela permettait déjà de pouvoir avoir une belle robe tu vois. Ici, certaines sont sur Instagram et pas sur Google donc c'est un peu chaud de trouver des robes à louer sur Google. Mais sur Insta, parfois on peut retrouver certains comptes qui louent des robes sur Bruxelles, tu peux vraiment trouver des trucs de fou.

- 6) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

J'ai déjà été chez Lily Lucy, elle a plusieurs robes avec des choix différents et deux autres dont je ne remets pas le nom, mais qui m'ont été conseillés par 2 copines.

- 7) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

Les points positifs sont le choix des robes, tu as plein de choix et ça j'aime bien, tu as aussi le fait que ce soit proche et puis tu as le service client qui était au top.

- 8) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Pour moi, la demande est normale, fin après je ne sais pas je m'y connais pas trop en market mais je ne trouve pas qu'il y a beaucoup de femme qui loue des robes, je n'ai pas encore testé toutes les boutiques de robes, mais je pense que ça peut toujours apporter de la quelques choses de neuf d'avoir d'autres boutiques, ça peut apporter une nouveauté si ce sont des styles différents.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

Je trouve cela top ! J'ai pas vraiment encore eu l'occasion de pouvoir voire ce genre de style de robes en vrai et de les essayer. Ça peut être intéressant de voir d'autres styles, ça peut faire la différence par rapport aux robes de base comme celles des mariages qui sont un peu similaires.

Interview n°2 - Bartha:

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :
 - 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
 - 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
 - 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
 - 4) Quel âge avez-vous ?
 - 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
 - 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Je m'appelle Bartha, je travaille dans le département marketing de l'entreprise X. J'aime voyager et découvrir de nouvelles choses.

2) Ma priorité, c'est ma carrière, mon bien-être et ma famille.

3) Je suis dans le marketing, on s'occupe de promouvoir un produit, on s'occupe de tout ce qui est la communication, que ce soit en ligne ou de tout ce qui est branding dans le magasin.

4) J'ai 28 ans.

5) Ixelles.

6) J'aime faire du shopping, sortir avec mes amies, faire du pilates et voir ma famille.

- Questions générales sur le contexte du sujet :

- 1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?
 - a) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?
 - b) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

J'ai acheté une robe de soirée pour le lancement d'une marque, j'ai pris une robe longue en satin.

- 2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?
 - a) Pourquoi ?

Je n'ai pas encore eu l'occasion de louer une robe de soirée, mais c'est quelque chose dont j'ai déjà entendu parler plusieurs fois et dont j'ai envie d'essayer.

- 3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - a) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

Lors du lancement de cette marque récemment, je n'avais pas le temps de trouver les boutiques qui louent ce genre de robe, alors j'ai décidé d'en acheter une pour une question de simplicité. J'aimerais prendre mon temps pour découvrir et voir les différents boutiques et modèles.

- 4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?
 - a) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?
 - b) Sinon, pourquoi ?

Non, car je n'ai pas encore loué de robe de soirée. Mais je pourrais te partager mon expérience une fois que j'en aurais loué une.

- 5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?
 - a) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physiques ou boutique en ligne ?

Je commencerais probablement par des recherches sur Google pour trouver les boutiques et lire les avis, et ensuite je prendrais le temps d'aller voir et d'essayer quelques robes. Et si je trouve pas, j'essaierai de me renseigner auprès de copines ou des collègues.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (Exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

Comme dans tous les autres magasins, j'attends un bon accueil, une assistance pour m'aider à trouver une robe qui me convienne, et des options de retouche si possible, car si la robe est trop longue ou qu'il faut la resserrer, ce serait bien de pouvoir le faire directement.

- 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?
 - Simpliste
 - Unique
 - Extravagante
 - Autres choix

J'aime les robes uniques et élégantes avec des petits détails pas trop chargés. Je tiens quand même à être confortable dedans.

- 3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

Mon style de robes préféré, ce sont les robes longues, élégantes, avec une coupe classe et de petits détails. Les robes sobres aux couleurs unies correspondent davantage à mon style.

- 4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?
 - a) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?
 - b) Sinon, pourquoi ?

Oui, j'ai déjà pensé à vouloir louer une robe pour des événements particuliers. C'est surtout le fait d'avoir accès à des robes de haute qualité à un prix abordable qui m'intéresse, car je ne peux pas me permettre d'acheter des robes très chères sachant que je ne les porterai que quelques fois. Donc oui, c'est surtout le fait d'avoir accès à des robes qui sont plus chères à l'achat à un prix moins élevé.

- Service de location de robes :

- 1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?
 - a) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?
 - b) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?
 - V. Si oui, pourquoi ?
 - VI. Sinon, pourquoi ?

L'idée est excellente ! Je trouve que c'est pratique et aussi économique, car cela évite d'acheter tout le temps des robes qu'on ne va pas porter souvent, seulement de manière occasionnelle. La location permet de porter des robes de haute qualité sans avoir à dépenser une fortune. Cela a aussi un impact écologique, car cela réduit notre consommation et offre

une option plus durable. Oui, quelques fois. Parce que c'est pratique, économique et cela permet aussi de varier les styles et d'avoir accès à plusieurs options.

- 2) Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de la location d'une robe de soirée par rapport à l'achat ?
 - a) Serait-il possible d'expliquer en détail les avantages que vous percevez dans la location de robes de soirée par rapport à l'achat ?
 - b) Pour ce qui est des inconvénients, pouvez-vous expliquer en détail les raisons et les aspects spécifiques qui pour vous sont des inconvénients ?

Les avantages c'est vraiment la variété de choix, tu vois ? De pouvoir changer de style, de pouvoir aussi découvrir des styles différents. Après tu as aussi le prix et la durabilité en évitant la surconsommation. En inconvénients tu pourrais avoir le fait d'être limité au niveau des tailles, par exemple ne pas trouver une robe qui nous plaît ou qui soit adaptée à notre morphologie, etc.

- Besoins et attentes :

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?
 - a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

Le fait d'avoir une grande gamme de tailles et de styles, avec des prix compétitifs, mais aussi un service client de qualité qui permet d'avoir des options de retouche, pour moi c'est super important.

- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?
 - a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

J'ai un style particulier, comme toutes les autres femmes, mais j'attends de pouvoir y trouver quelque chose qui puisse me plaire. J'ai un style de robes qui est plus moderne et élégant. Après, au niveau des tailles, il faudrait faire en sorte de pouvoir avoir des modèles qui incluent toutes les tailles avec des prix raisonnables. Comme j'ai dit, l'importance d'avoir toutes les tailles est un point important, mais aussi avoir une option de retouches pour pouvoir ajuster la robe.

- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Avoir des accessoires qu'on peut assortir avec plusieurs modèles, le service de retouche sur place.

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

J'ai toujours fréquenté des boutiques de robes, qui vendaient principalement des robes de soirée ou des tenues de soirée.

- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

Je n'ai pas encore loué de robe.

- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

Pour les magasins d'achat, les points positifs sont d'avoir plein de styles différents et une bonne qualité de robe. Après, oui, c'est vrai que le prix est élevé, mais ce sont de bonnes robes. Pour la location, je n'en ai pas encore eu l'occasion de le faire.

- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Oui, je pense que la demande est présente, surtout dans une grande ville comme Bruxelles. Certaines essaient d'avoir plus de choix ou de pouvoir avoir un impact écologique moins important, ce qui est aussi une bonne alternative.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

C'est une excellente idée de pouvoir offrir ce genre de service, car je n'ai pas encore vu ou entendu parler de boutique qui loue des robes de soirée en provenance du Kosovo. Je pense que cela pourrait apporter une nouvelle fraîcheur au niveau de la mode ici à Bruxelles, et cela pourrait aussi intéresser d'autres personnes qui souhaitent avoir un autre style.

Interview n°3 - Louisa:

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?

- 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
- 4) Quel âge avez-vous ?
- 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Je m'appelle Louisa, j'ai 34 ans et j'aime la mode. J'aime découvrir les nouvelles tendances au niveau de la mode.

2) Mes priorités dans ma vie sont ma famille, ma carrière professionnelle et mon développement personnel.

3) Je suis manager dans le domaine des cosmétiques.

4) J'ai 34 ans.

5) J'habite à Bruxelles, à Laeken.

6) Pendant mon temps libre, j'aime bien aller faire du shopping, lire des romans, voyager, assister à des concerts, au théâtre, etc.

- Questions générales sur le contexte du sujet :

- 1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?
 - a) Si la participante a déjà eu recours à la location : est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?
 - b) Si la participante n'a pas eu recours à la location : est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

C'était de l'achat et j'avais acheté une simple robe de soirée noire avec des détails en dentelle. Alors oui, mais une fois, c'était pour un mariage et je ne trouvais pas vraiment de robes que j'aimais, alors ce que j'ai fait c'est louer une robe pour le mariage, car c'était plus simple que de faire plusieurs magasins pour essayer de trouver la robe qui me convient.

- 2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?
 - a) Pourquoi ?

Il n'y a pas longtemps, figure-toi, j'avais une petite soirée et j'hésitais d'aller louer une robe de soirée et finalement j'ai décidé d'acheter la robe, car je n'avais pas trop le temps de chercher après une robe, j'étais un peu court niveau temps pour faire mes sélections et trouver la bonne.

- 3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - a) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

Ce qui est important pour moi c'est la qualité de la robe et la liberté d'avoir plein de choix, le fait de pouvoir retrouver plein de modèles différents avec toutes les tailles. Car la qualité assure un certain standing et aussi on paie pour un service.

- 4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?
 - a) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?
 - b) Sinon, pourquoi ?

Ça a toujours été positif jusqu'à présent. En fait, je vais soit dans un endroit où j'ai déjà loué une robe, soit je demande à quelques copines de bonnes adresses et ensuite je vais checker les robes.

- 5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?
 - a) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physiques ou boutique en ligne ?

Alors comme j'ai dit, soit je vais dans un magasin où j'ai déjà loué une robe, ou alors je demande à mes copines des endroits où je pourrais louer une robe. Après, je n'ai pas encore regardé sur Internet ou tapé ça sur Google, mais je visite plus les magasins en physique qu'en ligne pour les robes.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :
 - 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (Exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

Les services de base qui ont un super bon accueil en magasin, des petits conseils, des options de retouches, et aussi une flexibilité pour rendre la robe, car quand on travaille, parfois c'est compliqué de rendre la robe au moment où la personne veut récupérer la robe.

- 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?
 - Simpliste
 - Unique
 - Extravagante
 - Autres choix

Je ne me dis pas, oui il faut ce genre de robe simple, mais je pars plus dans une démarche de, je sais ce que je veux, c'est pour tel évènement alors il me faut ce genre de robe.

- 3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

J'ai plus une démarche de « je cherche une robe pour un évènement en particulier ». Par exemple, si je vais à un gala je vais prendre une robe plus classe et élégante et si je vais à un

mariage je vais prendre quelque chose de plus festif en fonction du thème, honnêtement c'est aléatoire.

- 4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?
 - a) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?
 - b) Sinon, pourquoi ?

Oui, ça m'est déjà arrivé de vouloir en louer. C'est la facilité, le fait de prendre la robe, la porter et ensuite la rendre. C'est simple et rapide.

- Service de location de robes :

- 1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?
 - a) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?
 - b) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?
 - a. Si oui, pourquoi?
 - b. Sinon, pourquoi?

L'idée est pratique, ça, c'est sûr ! Ça permet de faire quelques économies, et surtout si on cherche une robe pour un mariage, c'est le top ! Je n'ai pas des mariages toutes les semaines, et le fait de la louer au lieu de l'acheter ça fait du bien à mon portefeuille. Tu t'imagines si je devais acheter une robe pour chaque mariage, je m'en sors plus. Oui, plusieurs fois, c'est une solution pratique et économique pour des événements et ça permet aussi de varier les styles.

- 2) Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de la location d'une robe de soirée par rapport à l'achat ?
 - a) Serait-il possible d'expliquer en détail les avantages que vous percevez dans la location de robes de soirée par rapport à l'achat ?
 - b) Pour ce qui est des inconvénients, pouvez-vous expliquer en détail les raisons et les aspects spécifiques qui pour vous sont des inconvénients ?

L'avantage c'est d'avoir plein de choix, ce n'est pas trop cher, les tailles et ce côté simple et rapide pour prendre et rendre la robe. Après comme inconvénient tu pourrais avoir le fait que tu ne retrouves pas toutes les tailles, que les robes ne soient pas adaptées à ta morphologie, la coupe de la robe.

- Besoins et attentes :

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?
 - a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

Principalement, avoir plus de choix au niveau du style et de la taille, des prix pas trop chers, un service client qui est présent, et avoir un service de retouche pour la robe quand on fait l'essayage.

- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?
 - a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

Avoir tous types de styles. Ça dépend du concept, car je peux aussi comprendre qu'on ne peut pas avoir toutes les robes du monde dans un seul magasin. Mais avoir plusieurs choix que ce soit des robes simples ou avoir des robes plus extravagantes avec plein de détails.

- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Avoir des accessoires, je pense que c'est quand même indispensable, car si je loue une robe, forcément chez moi je n'ai pas les accessoires comme le sac ou les chaussures qui vont avec. Donc ça, ça pourrait être chouette d'avoir des alternatives supplémentaires dans le magasin qui pourraient être aussi louées.

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

Je vais toujours dans les boutiques de prêt-à-porter pour les tenues de soirée.

- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

J'ai déjà été à Exclu.dress qui est à Bruxelles, elle propose plusieurs robes de soirée.

- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

J'ai toujours été bien accueillie, avec un super bon service client et les robes sont superbes.

- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Je pense qu'il existe une demande suffisante. Après, dire que c'est assez, ça dépend, car des magasins de location, oui, il en existe, mais est-ce que tous les magasins répondent à la demande ? ça m'étonnerait.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles

Je pense que cela pourrait apporter une différence, car je n'ai jamais entendu parler d'un magasin de robes du Kosovo à Bruxelles ou en Belgique. Je pense que le style particulier du Kosovo pourrait apporter cette différence et aussi montrer la culture. Je suis sûr qu'avec une bonne stratégie marketing, cela pourrait assurer son succès.

Interview n°4 – Sara :

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
- 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
- 4) Quel âge avez-vous ?
- 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Je m'appelle Sara, j'ai 39 ans

2) Pour moi, mes priorités dans la vie sont d'avoir un équilibre entre ma vie professionnelle et privée, mon bien-être et mon accomplissement personnel, en apportant une grande importance à ma créativité.

3) Je suis architecte d'intérieur, j'aide mes clients à créer des espaces qui reflètent leur personnalité en informant à leurs besoins.

4) 39

5) J'habite dans le BW.

6) Pendant mon temps libre, j'aime faire du yoga, lire des livres sur le développement personnel et passer du temps avec mes proches et mes amis.

- Questions générales sur le contexte du sujet :

- 1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?
 - a) Si la participante a déjà eu recours à la location : est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?

- b) Si la participante n'a pas eu recours à la location : est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

J'avais acheté une robe et c'était pour un mariage. C'était une magnifique robe de soie verte. Oui, j'ai déjà loué une robe de soirée. C'était très positif : une belle robe, à un prix abordable et un service impeccable.

- 2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?
a) Pourquoi ?

Je voulais louer une robe pour les fêtes de fin d'année, mais je n'avais tellement pas le temps entre la recherche des magasins de location et les essayages que j'ai finalement décidé d'acheter la robe.

- 3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
a) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

La qualité, la diversité, la propreté et aussi le service client. La qualité et l'état de la robe sont importants pour moi. Mais aussi avoir un bon service client.

- 4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?
a) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?
b) Sinon, pourquoi ?

Non, je n'ai pas eu de mauvaise expérience jusqu'à présent. J'ai toujours choisi des locations dont j'ai eu d'excellents retours, ce qui a contribué à cette expérience positive.

- 5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?
a) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physiques ou boutique en ligne ?

Toujours par le bouche-à-oreille. Parfois, il m'arrive de chercher sur Internet pour voir les différentes boutiques, mais cela m'a toujours été recommandé par une amie proche.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (Exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

J'attends surtout un bon accueil, de pouvoir aussi avoir l'aide pour choisir la robe et pour l'ajuster à ma taille de mon corps.

2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?

- Simpliste
- Unique
- Extravagante
- Autres choix

Je recherche généralement des robes classiques et simples. J'aime celles qui se distinguent par leur côté classe et subtil.

3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

Mon style se caractérise par des robes longues, élégantes, avec de simples détails délicats comme des perles ou un peu de broderie.

4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?

- a) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?
- b) Sinon, pourquoi ?

Oui, bien sûr, à plusieurs reprises. La possibilité d'avoir accès à un vaste choix de robes.

- Service de location de robes :

1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?

- a) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?
- b) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?
 - i. Si oui, pourquoi ?
 - ii. Sinon, pourquoi ?

Pour moi, c'est une excellente idée de pouvoir trouver de nouvelles idées qui permettent d'avoir des alternatives. Cela permet d'avoir accès à une grande garde-robe sans dépenser énormément d'argent. Oui, plusieurs fois, cela permet d'avoir une robe pour un petit prix.

2) Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de la location d'une robe de soirée par rapport à l'achat ?

- a) Serait-il possible d'expliquer en détail les avantages que vous percevez dans la location de robes de soirée par rapport à l'achat ?
- b) Pour ce qui est des inconvénients, pouvez-vous expliquer en détail les raisons et les aspects spécifiques qui pour vous sont des inconvénients ?

Ah oui, les avantages pourraient être le prix réduit, la flexibilité au niveau des variétés des robes et l'évitement de la surconsommation. Les inconvénients seraient de ne pas pouvoir avoir toutes les tailles, de devoir retourner la robe le plus vite possible et d'avoir des frais supplémentaires en cas de dommages à la robe.

- Besoins et attentes :

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?

- a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

La disponibilité des tailles et des styles, des prix compétitifs, des options de retouches et un bon service client.

- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?

- a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

Je suis plus dans le style moderne et varié, donc j'attends de pouvoir trouver ce genre de modèles, mais aussi d'avoir des tailles inclusives et des prix abordables pour tous les budgets. Les points importants sont la disponibilité des tailles pour toutes les morphologies et des prix abordables.

- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Des accessoires assortis à chaque modèle de robe ou alors des accessoires standards et simples qui peuvent matcher avec une majorité des tenues.

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

Je vais souvent dans les magasins de prêt-à-porter pour trouver et dénicher de belles tenues, que ce soit à Bruxelles ou à Anvers.

- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

Je vais parfois chez Princess ou Natthida à Anvers, et à Bruxelles, je préfère Dress Up ou la boutique Pinko.

- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

Vraiment en gros, la qualité des robes est excellente et le service client est vraiment appréciable. J'ai juste un seul point négatif c'est la variété des robes.

- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Oui, il y a du choix un peu partout et il suffit de trouver le magasin qui correspond à nos préférences et à ce que l'on recherche.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

Ça peut être une excellente idée de se différencier en proposant des robes importées du Kosovo. Bruxelles est une ville cosmopolite avec un grand nombre de personnes. Ça peut apporter une touche unique, et ça peut vraiment faire la différence et attirer une clientèle curieuse de voir d'autre style.

Interview n°5 - Fatima-Zahra :

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
- 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
- 4) Quel âge avez-vous ?
- 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Je suis Fatma-Zahra, j'ai 4 enfants et je suis à la maison.

2) Ma famille, être bien dans mon corps, l'éducation de mes enfants et leur bonheur.

3) Je suis femme au foyer, je m'occupe de ma maison et de ma famille tout le temps.

4) J'ai 36 ans.

5) J'habite à Monceau-Sur-Sambre.

6) J'aime bien faire la cuisine, regarder des séries et passer du temps avec ma famille, ainsi que faire des sorties.

- Questions générales sur le contexte du sujet :

- 1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?
 - a) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?
 - b) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

J'ai acheté une robe pour la fête du petit garçon de la fille de la sœur de mon mari, je l'ai prise dans un magasin. Non, je n'ai pas loué de robe.

- 2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?
 - a) Pourquoi ?

Pour un mariage, je n'ai pas beaucoup de robes et parfois c'est compliqué, j'ai acheté, car je manquais de temps.

- 3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - a) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

La qualité, la taille, le style. La qualité est importante et le style doit me plaire.

- 4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?
 - a) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?
 - b) Sinon, pourquoi ?

Je n'ai pas encore loué de robe pour le moment, mais cela m'intéresse.

- 5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?
 - a) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physiques ou boutique en ligne ?

Je demande souvent à la fille de ma belle-sœur, car elle connaît bien les magasins où louer des robes. Elle loue des robes qui sont toujours belles.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

Avoir beaucoup de choix différents à proposer, donner des conseils, ajuster la robe.

- 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?
 - Simpliste
 - Unique
 - Extravagante
 - Autres choix

J'aime les robes avec beaucoup de perles et de couleurs.

- 3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

J'aime les robes longues, avec des couleurs, des détails, de la broderie et des perles.

- 4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?
 - c) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?
 - d) Sinon, pourquoi ?

Oui, parfois, à cause du prix et du choix des robes.

- Service de location de robes :

- 1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?
 - c) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?
 - d) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?
 - Si oui, pourquoi ?
 - Sinon, pourquoi ?

C'est une bonne idée, c'est facile. Si la robe n'est pas chère, c'est intéressant. Non, je n'ai pas pensé, ça dépend des occasions, mais à la fin, j'achète.

- 2) Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de la location d'une robe de soirée par rapport à l'achat ?
 - c) Serait-il possible d'expliquer en détail les avantages que vous percevez dans la location de robes de soirée par rapport à l'achat ?
 - d) Pour ce qui est des inconvénients, pouvez-vous expliquer en détail les raisons et les aspects spécifiques qui pour vous sont des inconvénients ?

L'avantage, c'est si le prix n'est pas cher, la possibilité de voir plusieurs choix de robes. Et le négatif, c'est peut-être s'il n'y a pas beaucoup de tailles disponibles ou si c'est trop cher, ou encore si on abîme la robe et qu'on doit payer pour la réparer.

- Besoins et attentes :

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?
 - a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

La disponibilité des tailles pour différents types de corps, le prix et le choix des robes.

- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?
 - a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

Voir beaucoup de styles modernes, une grande variété de tailles et des prix abordables.

- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Des sacs à main, des chaussures à talons et des bijoux assortis.

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

Les magasins sur la Rive gauche ou dans la Ville 2, parfois Zalando sur Internet.

- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

Je n'ai pas encore loué de robe, désolée.

- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

Il n'y a pas souvent beaucoup de choix, le prix est trop cher pour une nouvelle robe et parfois trouver la bonne taille c'est compliqué.

- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Je pense qu'il y a des magasins de location de robes à Bruxelles.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

C'est intéressant, je ne connais pas trop. Pour moi, c'est une bonne idée, il faut voir le prix de la robe, le modèle, le service pour le client, la qualité.

Interview n°6 - Leila:

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
- 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
- 4) Quel âge avez-vous ?
- 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Je suis Leila, j'ai 42 ans, et je suis femme au foyer avec deux enfants. Mon mari est ingénieur.

2) Mes priorités sont ma famille, ma santé et mon bonheur.

3) Étant femme au foyer, je m'occupe principalement de la maison, de l'organisation de la vie familiale, notamment la gestion des tâches ménagères, de la cuisine, de la coordination des activités des enfants, de leur scolarité, et de tout ce qui s'y rattache.

4) *J'ai 42 ans.*

5) *J'habite à Strépy-Bracquegnies.*

6) *J'aime lire, passer du temps avec mes enfants et mon mari, les emmener au parc, et faire des activités avec eux.*

- Questions générales sur le contexte du sujet :

1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?

c) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?

d) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

La dernière fois que j'ai acheté une robe, c'était pour le mariage de ma sœur l'année dernière. Je l'ai achetée en boutique. J'y ai pensé, mais je n'ai pas de souvenir de la raison de ne pas l'avoir fait.

2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?

b) Pourquoi ?

Oui, la fois où je cherchais une robe pour le mariage de ma sœur, mais j'ai finalement acheté une robe. Je pense que c'était parce que c'était un événement spécial et que je voulais acheter la robe pour la garder en souvenir.

3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?

b) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?

i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

En principe, la qualité de la robe, la propreté et le style de la robe. La qualité et la propreté sont importantes, car il est essentiel de payer pour un service de qualité et d'avoir une robe propre.

4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?

c) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?

d) Sinon, pourquoi ?

Je n'ai pas encore eu l'occasion de louer une robe de soirée.

5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?

b) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physiques ou boutique en ligne ?

Si je devais chercher, ce serait probablement sur internet, puis je demanderais à quelques connaissances pour avoir leurs avis et recommandations.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

Un choix plus large au niveau des robes serait apprécié de pouvoir y trouver son compte. Ça peut être compliqué de proposer ce service, mais je pense que c'est quand même important d'inclure tous les styles de mode.

- 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?

- Simpliste
- Unique
- Extravagante
- Autres choix

Moi c'est plutôt simple, ce n'est pas que je n'aime pas les autres styles, c'est juste que j'apprécie davantage la simplicité et la sobriété dans une robe.

- 3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

J'aime les robes longues avec des perles. En ce qui concerne les couleurs, je préfère le bleu marine, le noir ou le bordeaux. Après j'aime aussi les autres couleurs c'est juste une préférence. Je pourrais porter une robe rouge, car la coupe et le modèle de la robe me plaisent même si ce n'est pas une couleur que je préfère.

- 4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?

- a) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?
- b) Sinon, pourquoi ?

Oui, j'y ai pensé plusieurs fois. Le prix qui est réduit et du fait de ne pas ajouter une nouvelle robe à ma garde-robe.

- Service de location de robes :

- 1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?
- a) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?
 - b) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?
 - i. Si oui, pourquoi ?
 - ii. Sinon, pourquoi ?

Pour moi, c'est une bonne idée, surtout pour celles qui assistent à plusieurs événements et ne souhaitent pas accumuler plusieurs robes. Louer permet aussi d'économiser de l'argent, de libérer de l'espace et c'est aussi une option durable en évitant d'acheter trop de vêtements. Oui, quelques fois, car cela permet de porter une robe pendant un moment sans avoir à dépenser trop cher et cela évite d'avoir à la stocker chez soi.

- 2) Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de la location d'une robe de soirée par rapport à l'achat ?
 - a) Serait-il possible d'expliquer en détail les avantages que vous percevez dans la location de robes de soirée par rapport à l'achat ?
 - b) Pour ce qui est des inconvénients, pouvez-vous expliquer en détail les raisons et les aspects spécifiques qui pour vous sont des inconvénients ?

Les avantages sont nombreux : tu as le prix réduit, le choix parmi plusieurs styles, c'est aussi une option écologique et il n'est pas nécessaire de nettoyer ou de stocker la robe à la maison. Le seul truc que je trouve dommage c'est les frais supplémentaires, genre comme les dégâts que tu peux faire sur la robe.

- Besoins et attentes :

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?
 - a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

La qualité de la robe, la propreté, une grande gamme de choix, des prix abordables et un bon service client.

- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?
 - a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

La variété des styles, des tailles pour tous types de corps et des prix super intéressants. La disponibilité de toutes les tailles est également importante.

- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Proposer des accessoires assortis, un service de retouche et des conseils en mode pour aider les clientes à faire leur choix.

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

J'ai toujours acheté mes robes dans des magasins locaux.

- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

Je n'ai jamais loué de robe de soirée auparavant.

- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

Les points positifs c'est le fait d'avoir du choix quant aux robes et la possibilité d'essayer les robes en personne. Puis en points négatifs, tu pourrais avoir un prix trop élevé pour des robes neuves ou la difficulté de trouver la taille parfaite.

- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Je ne connais pas très bien le marché, mais je pense que tout le monde y a sa place. Je crois qu'il y a une demande, car c'est nouveau. Cela offre des alternatives à l'achat direct.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

Cela est formidable, car ça permet d'explorer d'autres styles et de découvrir d'autres cultures. C'est tout ce que j'aime, j'aime bien découvrir de nouvelle culture. C'est un service qui peu, fin qui pourrait bien fonctionner en offrant une touche unique qui attirerait une clientèle variée.

Interview n°7 - Anna:

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
- 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
- 4) Quel âge avez-vous ?
- 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

- 1) ***Alors, je suis Anna et j'ai 29 ans. Je travaille comme manager au sein d'une boîte dans l'alimentaire qui s'appelle X, et je vis avec mon mari et notre petit garçon.***
- 2) ***Pour mes priorités, j'ai ma famille et ma carrière. J'accorde énormément d'importance à mon équilibre entre vie professionnelle et vie privée, car ça me permet de garder cette balance et d'être épanouie.***
- 3) ***Je suis responsable manager RH et mon travail consiste à gérer mon équipe au niveau de tout ce qui est social dans l'entreprise, comme les fiches de paie, le pointage, les jours de congé, les dimonas. De manière générale, tout ce qui a trait aux ressources humaines passe dans mon département.***
- 4) ***35***
- 5) ***Je vis à Bruxelles, à Saint-Josse***
- 6) ***Pendant mon temps libre, j'aime bien prendre du temps pour moi, comme lire, faire du yoga, mais également passer du temps en famille.***

- Questions générales sur le contexte du sujet :

- 1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?
 - a) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?
 - b) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

La dernière fois que j'ai porté une robe était pour une soirée à laquelle mon mari et moi avons été invités. C'était un dîner d'entreprise et j'ai décidé de porter une robe que j'avais déjà dans mon dressing, que j'ai décidé de remettre une fois de plus. Oui, j'ai déjà entendu parler de cette pratique, surtout pour les événements où je ne veux pas dépenser trop pour une robe de soirée. Oui la robe je l'ai achetée en magasin.

- 2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?
 - c) Pourquoi ?

Je n'ai jamais vraiment envisagé de louer une robe, car j'ai toujours eu l'habitude d'acheter, mais j'ai l'impression que la location de robes de soirée devient de plus en plus courante.

- 3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - c) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

Pour moi, ce qui est essentiel, c'est avant tout la propreté et la qualité de la robe, mais le style est aussi important, de même que le service client.

- 4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?
 - a) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?
 - b) Sinon, pourquoi ?

Je n'ai jamais loué de robe. Je pense que c'est simplement parce que je n'ai pas encore eu l'occasion de le faire, donc je n'ai pas d'expérience à partager dessus.

- 5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?
 - a) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physiques ou boutique en ligne ?

Si je devais louer une robe, je pense que je ferais comme la plupart des gens et que je commencerais par faire des recherches sur Google, car c'est plus pratique pour trouver ce que l'on cherche. Ensuite, si je ne trouve pas ce que je chercherais en ligne, pour voir si je ne trouve pas un site avec des infos où je pourrais m'y rendre dans les magasins ou alors aller dans le centre-ville qui propose des robes en location.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

Ce qui est important pour moi, c'est vraiment d'avoir le choix, une grande variété et de pouvoir décider en fonction des styles qui nous attirent.

- 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?
- Simpliste
 - Unique
 - Extravagante
 - Autres choix

J'aime les styles uniques, mais qui restent classiques et sophistiqués ; mon style est plutôt élégant.

- 3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

J'ai une préférence pour les robes longues et élégantes avec des détails très simples dans des couleurs intemporelles comme le noir, le rouge ou le vert émeraude. J'aime beaucoup le vert. Mais ce n'est pas pour autant que je porte que du vert pour mes robes de soirée.

- 4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?
- a) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?
- b) Sinon, pourquoi ?

Non, mais en discutant maintenant, je pense que je vais explorer les différentes alternatives proposées par les différents magasins de robes pour voir si en magasin ça pourrait me plaire. Ce qui pourrait me pousser à louer une robe serait surtout des prix pas chers.

- Service de location de robes :

- 1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?
- a) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?
- b) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?
- Si oui, pourquoi ?
 - Sinon, pourquoi ?

Pour moi, c'est une idée, surtout lorsque l'on ne trouve pas de robe à acheter. Cela peut toujours être une option de secours si l'on ne trouve vraiment pas de robe qui nous plaît. Louer une robe permet d'économiser de l'argent et de l'espace, tout en nous donnant la possibilité de découvrir d'autres styles. Je n'y avais pas pensé auparavant, mais à l'avenir, je pense que je vais y réfléchir et explorer cette option. Oui une idée dans le sens où c'est positif.

- 2) Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de la location d'une robe de soirée par rapport à l'achat ?
- c) Serait-il possible d'expliquer en détail les avantages que vous percevez dans la location de robes de soirée par rapport à l'achat ?
- d) Pour ce qui est des inconvénients, pouvez-vous expliquer en détail les raisons et les aspects spécifiques qui pour vous sont des inconvénients ?

En ce qui concerne les avantages, je dirais l'avoir des styles de toutes les gammes, ainsi que le prix, car il s'est moins élevé que l'achat d'une robe neuve. Surtout sur le plan de la durabilité et de l'impact écologique, il peut y avoir des aspects positifs. Après ce qui est moins bon, c'est plus compliqué, car pour le moment je n'en vois pas directement, mais je suppose que si je ne trouve pas le style ou la taille que je souhaite, cela pourrait être un problème.

- Besoins et attentes :

1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?

a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

La qualité de la robe, la propreté, le choix des styles, des prix abordables et surtout un bon service client sont des éléments essentiels.

2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?

a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?

b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

Il est important, et je pense pour toutes les femmes de pouvoir avoir le choix dans le style des robes. Pour s'adapter à tous les goûts, que ce soit pour des fêtes ou des mariages.

3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Ce qui pourrait être intéressant serait de proposer des accessoires comme des sacs, des bijoux ou des chaussures. Ce qui ferait la différence ça serait des conseils personnalisés en fonction des besoins de chaque client pourrait également ajouter de la valeur à l'expérience.

- Position sur le marché et concurrence :

1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

J'ai acheté des robes de soirée en magasin, que ce soit à Bruxelles ou à Paris, car parfois il m'arrive d'être à Paris et d'aller voir les nouveautés.

2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

Je n'en ai jamais loué, désolé, je ne pourrais pas vous aider sur ce point.

3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

Ce qui est positif, c'est de trouver une grande variété de styles. Je pense juste à un point négatif ça serait de pas trouver sa taille, car parfois on trouve une robe superbe, mais elle n'est pas disponible dans notre taille.

4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Je n'ai pas encore eu l'occasion de voir les différents magasins de location, donc je ne sais pas si la demande est suffisante ou insuffisante. C'est un peu compliqué pour moi de répondre à cette question, car je n'ai pas encore d'expérience avec la location. Mais vu que je n'ai pas encore loué de robe, je pense que ce n'est pas une pratique courante, mais il doit sûrement y avoir une demande de la part des consommatrices.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

C'est vraiment une idée qui peut fonctionner. Il faut tester et voir ce qui peut marcher, après tout, chacun mérite sa chance de pouvoir faire sa place. Comme je dis, toujours lance-toi et tu verras !

Interview n°8 - Léa :

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
- 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
- 4) Quel âge avez-vous ?
- 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Tout d'abord, je vais commencer par me présenter brièvement. Je m'appelle Léa, j'ai 29 ans et je suis courtière en assurance. Je travaille principalement dans le secteur B2B, m'occupant de toute la partie assurance pour nos clients commerciaux.

2) Mes priorités dans la vie sont mon travail, mon bien-être personnel et le temps passé avec mes proches. J'apprécie et j'ai surtout besoin de maintenir un équilibre entre ma vie privée et professionnelle pour me sentir épanouie.

3) Mon travail consiste à gérer nos clients assurés chez nous ou auprès de nos affiliés. Cela implique de démarcher de nouveaux clients, de proposer de nouveaux contrats avec nos affiliés, de gérer une partie des sinistres et de suivre certains dossiers nécessitant une attention particulière.

4) J'ai 29 ans.

5) J'habite à Bruxelles.

6) Pendant mon temps libre, j'aime faire du fitness, de la course à pied, du vélo. De temps en temps, j'apprécie aussi faire du shopping, passer du temps avec

mes amis et ma famille. J'aime également voyager pour découvrir de nouveaux horizons et de nouvelles cultures.

- Questions générales sur le contexte du sujet :

1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?

c) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?

d) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

Ma dernière expérience de location remonte à un mariage où j'ai loué une robe longue rouge près de Louise. Mon expérience a été très satisfaisante : la robe était de bonne qualité, le prix était raisonnable et le service était agréable.

2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?

d) Pourquoi ?

Il m'arrive parfois de songer à louer une robe, surtout pour des petites fêtes, mais parfois j'opte pour une tenue que j'ai déjà. Cela dépend de mes envies et de l'occasion. Par exemple, pour une petite comme un anniversaire, je choisirais une tenue que j'ai déjà à la maison, mais pour un mariage, je préfère louer une robe. Cela me permet de trouver rapidement une robe adaptée au thème du mariage, ce qui peut être plus difficile en cherchant dans mon dressing.

3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?

d) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?

i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

Ce qui est important pour moi, c'est la qualité de la robe, la possibilité d'avoir un choix varié parmi les différents modèles proposés, et surtout un bon service client. La qualité et la propreté sont des critères essentiels pour tout le monde. Qui ne voudrait pas obtenir un produit de qualité et propre, surtout lorsqu'il s'agit de vêtements déjà portés par d'autres personnes ?

4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?

c) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?

d) Sinon, pourquoi ?

Oui, il m'est déjà arrivé de ne pas trouver une robe qui me plaisait et de devoir chercher ailleurs, en visitant d'autres boutiques pour trouver quelque chose de similaire à l'image que j'avais en tête.

5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?

- b) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physiques ou boutique en ligne ?

La plupart de mes recherches se font sur Google, mais j'ai également reçu des recommandations de quelques amies pour des boutiques de location que l'on peut trouver sur Instagram, mais qui ne sont pas référencées sur Google.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

Comme dans tout autre magasin, j'attends un bon accueil, et des prix pas trop cher.

- 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?

- Simpliste
- Unique
- Extravagante
- Autres choix

Mon style est plutôt extravagant, mais cela dépend de l'occasion. Parfois, je peux me retrouver à un dîner commercial où une tenue classique et élégante est plus appropriée. C'est vraiment variable. Cependant, je préfère généralement un style un peu extravagant, mais toujours élégant, sans tomber dans le too much.

- 3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

Je n'ai pas de préférence spécifique en ce qui concerne les robes de soirée. J'aime explorer différents modèles et voir celui qui me parle le plus. Je prends en compte la longueur de la robe, sa coupe, et je visualise comment elle pourrait s'harmoniser avec d'autres éléments de ma tenue, comme une coiffure spécifique, un sac ou des chaussures.

- 4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?

c) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?

d) Sinon, pourquoi ?

Oui, j'ai déjà loué plusieurs robes. Les raisons peuvent varier, que ce soit pour le prix, l'envie de porter quelque chose de nouveau et de frais, ou simplement pour me démarquer en portant une robe de meilleure qualité.

- Service de location de robes :

- 1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?

c) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?

d) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?

VII. Si oui, pourquoi ?

VIII. Sinon, pourquoi ?

L'idée n'est vraiment pas mauvaise. Pour quelqu'un comme moi qui a déjà loué des robes, c'est vraiment une bonne alternative lorsque l'on ne veut pas acheter une robe, mais que l'on souhaite quelque chose de nouveau juste pour un moment. Cela peut vraiment aider dans certaines situations. Tu sais, acheter plusieurs robes peut commencer à coûter cher, et le prix peut vite monter. Il faut quand même un budget si tu veux acheter des robes tout le temps, ce qui n'est pas toujours possible. Oui, bien sûr, car cela permet de porter différentes robes.

- 2) Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de la location d'une robe de soirée par rapport à l'achat ?
 - a) Serait-il possible d'expliquer en détail les avantages que vous percevez dans la location de robes de soirée par rapport à l'achat ?
 - b) Pour ce qui est des inconvénients, pouvez-vous expliquer en détail les raisons et les aspects spécifiques qui pour vous sont des inconvénients ?

Parmi les avantages, on peut citer le prix. Oui, car le prix peut vite influencer. Si je dois acheter une robe pour un mariage à plus de 200,00 euros pour une simple robe – et je suis encore gentil, car pour ce prix tu peux avoir une très simple – je préfère mettre 100 euros et louer une robe de meilleure qualité qui sera d'un meilleur style que d'en acheter une. En ce qui concerne les inconvénients, il pourrait être difficile de trouver tous les styles, comme cela m'est déjà arrivé. De plus, si la personne abîme la robe, il faudra payer pour les réparations.

- Besoins et attentes :

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?
 - a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

Avoir des robes de qualité est tout d'abord essentiel, ensuite viennent la propreté, puis le choix en termes de robes et de tailles, un prix correct et un bon service client. Il est crucial que l'état de la robe soit impeccable, bien entretenu et propre, et qu'il y ait une grande variété de choix.

- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?
 - a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

Je n'ai pas vraiment d'attentes spécifiques, mais ce qui est important pour moi, c'est de pouvoir trouver une variété de robes, avec différents styles adaptés à n'importe quel événement. De plus, il est crucial d'avoir différentes tailles pour que la robe puisse s'adapter à toutes les morphologies. Quant au prix, il doit être raisonnable, car si une robe est trop chère, autant l'acheter plutôt que de la louer, afin de pouvoir la réutiliser plusieurs fois.

- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Ce qui pourrait être intéressant serait de proposer des accessoires tels que des sacs à main, des talons ou des bijoux. Cependant, en ce qui concerne les chaussures et les bijoux, je trouve que ce n'est pas toujours hygiénique, à moins qu'ils ne soient parfaitement nettoyés. Mais cela pourrait être une bonne idée de proposer ce genre d'alternatives.

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

Pour acheter des robes à petit budget, je me tourne souvent vers Zara, sinon j'achète également en ligne, notamment sur des sites comme HouseofCB. Bien que les prix ne soient pas donnés chez HouseofCB, les robes y sont superbes. En ce qui concerne la location, je suis déjà allée chez Exclu.dress ou Dress Up.

- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

Exclu.dress et Dress Up.

- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

Les deux sont très bien, elles offrent une grande variété de choix en matière de robes, ce qui est important pour moi. J'ai vraiment apprécié la qualité des robes et la facilité du processus de location.

- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Je pense qu'il y a une demande, bien que peut-être pas très forte. Cependant, avoir de la diversité est toujours bénéfique dans n'importe quel marché.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

Pour moi, l'idée est excellente. Elle pourrait apporter quelque chose de nouveau à ce secteur d'activité et permettre de se démarquer en proposant des robes en provenance du Kosovo. Cela offrirait également une opportunité de découvrir d'autres cultures dans le domaine de la mode et de se distinguer. Oui, je pense que c'est une très bonne idée.

Interview n°9 - Hana :

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
- 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
- 4) Quel âge avez-vous ?
- 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Bien sûr, je suis Hana, j'ai 35 ans et je travaille comme chef de projet dans une entreprise de technologies. J'ai donc deux enfants, âgés de 4 et 7 ans.

2) Mes priorités sont ma famille, que ce soit mes parents ou mes enfants, mon travail et ma santé, car il est important d'être en bonne forme physique et mentale. J'aime aussi passer du temps avec mes enfants et mon mari, faire des activités ensemble, car cela contribue à maintenir un mode de vie sain.

3) En tant que chef de projet, surtout dans le domaine de la technologie, mon rôle consiste principalement à superviser les projets de développement de logiciels, à coordonner les équipes sur les différents projets, à veiller à ce que les projets soient livrés dans les délais et respectent les budgets alloués.

4) J'ai 35 ans, j'habite à Dilbeek, et pendant mon temps libre, j'aime prendre du temps pour moi, lire, visiter des expositions d'art avec ma maman, c'est notre petit rituel à nous. J'apprécie aussi passer du temps en plein air avec mes proches, ou partir explorer de nouveaux endroits avec mes amies et leurs enfants. En somme, la liste des activités que j'aime est longue (rire).

- Questions générales sur le contexte du sujet :

- 1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?
 - e) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?
 - f) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

Oui, bien sûr, ma dernière location était pour une soirée d'anniversaire. J'ai loué une robe noire, car le thème était classique, mais chic, quelque chose comme ça, je ne m'en souviens plus trop, mais nous devons venir avec une tenue élégante. Mon expérience était très positive, j'en garde un bon souvenir, tout s'est bien passé, la robe était superbe et le service en magasin était top.

- 2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?
 - a) Pourquoi ?

Oui, ça m'est déjà arrivé quelques fois, par exemple pour des mariages, l'idée de louer une robe m'a souvent traversé l'esprit. Je pense que je ne l'ai pas fait par manque de temps, c'est souvent en grande partie ça qui fait que je n'ai pas toujours loué des robes pour les mariages, car je n'ai pas eu le temps de m'y prendre à l'avance et de pouvoir voir et essayer les modèles.

- 3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?

a) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?

i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

D'abord, ce qui est essentiel pour moi, c'est d'avoir une bonne qualité au niveau de la robe, notamment au niveau des coutures, qu'elle soit bien résistante et confortable à porter pour que je puisse me sentir bien dans ma robe tout au long de la soirée. Et puis, il y a aussi l'hygiène qui compte pour moi, avoir une robe qui sent bon et qui est propre avant de la porter.

- 4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?

a) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?

b) Sinon, pourquoi ?

Oui, une fois, quand j'ai fait des essayages, je n'ai pas vu que la robe était un peu endommagée. Ce que j'ai fait, c'est que j'ai contacté directement la dame pour l'informer et lui dire que je n'avais pas encore porté la robe. Ensuite, elle m'a demandé de lui envoyer des photos sur WhatsApp. Elle m'a ensuite répondu que c'était déjà comme ça et qu'il n'y avait pas de souci.

- 5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?

a) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physique ou boutique en ligne ?

Au tout début, j'ai fait des recherches sur Google, un peu comme tout le monde je pense, et ensuite j'ai été recommandé par une amie d'aller voir quelques autres boutiques de location. J'ai fait quelques essayages et ça m'a tout de suite plu.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

Comme toute cliente, j'attends de pouvoir avoir un bon service client, la possibilité d'ajuster la robe si nécessaire, et de la flexibilité au niveau du retour de la robe.

- 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?

- Simpliste
- Unique
- Extravagante

- Autres choix

J'aime les robes uniques, qui se démarquent sans en faire trop. Mais j'apprécie particulièrement les robes confortables à porter, car c'est important pour moi de me sentir bien tout au long de la journée ou de la soirée en fonction de l'événement.

3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

Généralement, je choisis des robes longues raffinées, dans des couleurs unies comme le noir, le rouge, le beige ou le bleu foncé.

4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?

a) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?

b) Sinon, pourquoi ?

Oui, je le fais souvent, pas à chaque occasion, mais assez régulièrement. Ce qui a poussé ma décision ? C'est le prix ! mais tu as aussi le fait de trouver plein de modèles différents, la disponibilité des tailles et surtout le fait de pouvoir bénéficier d'un service de retouche sur place pour ajuster la robe.

- Service de location de robes :

1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?

a) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?

b) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?

▪ Si oui, pourquoi ?

▪ Sinon, pourquoi ?

Pour moi, c'est une excellente idée. C'est un moyen génial d'avoir une robe à louer pour un laps de temps, ce qui permet de changer de style assez souvent sans avoir à acheter une robe. Louer une robe avant d'acheter m'arrive souvent, ça me permet de varier mes tenues sans avoir à dépenser autant que si j'achetais une robe que je ne porterai que quelques fois et que je devrais revendre par la suite, sans même récupérer la totalité de son prix.

2) Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de la location d'une robe de soirée par rapport à l'achat ?

a) Serait-il possible d'expliquer en détail les avantages que vous percevez dans la location de robes de soirée par rapport à l'achat ?

b) Pour ce qui est des inconvénients, pouvez-vous expliquer en détail les raisons et les aspects spécifiques qui pour vous sont des inconvénients ?

Des avantages tu en n'as plein ! déjà tu as le coût qui est réduit, le fait d'avoir plein de robes disponibles pour toutes sortes d'événements, des mariages aux soirées en passant par les galas. Après ce qui peut être chiant c'est que la robe que tu veux n'est pas toujours disponible dans notre taille, ce qui t'oblige un peu à avoir un second choix.

- Besoins et attentes :

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?
 - a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

Pour moi, la qualité est importante. C'est important d'avoir une robe de qualité. Ensuite, tu as la propreté qui est également un critère crucial, puis la variété des robes, de la disponibilité des tailles et d'un service client de qualité. Pour les prix, je trouve généralement qu'ils sont abordables, ce n'est ni trop cher ni bon marché. Il est trop important que la robe soit propre et de bonne qualité, mais aussi qu'un service client soit attentif à tes besoins et serviable.

- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?
 - a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

Il est important d'avoir un grand choix pour les robes, ainsi que des tailles adaptées à toutes les morphologies, tout en proposant des prix compétitifs pour répondre à différents budgets. La disponibilité de toutes les tailles et des options de prix variées sont des éléments clés pour satisfaire les clients.

- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Proposer la location de petits accessoires comme des sacs et des bijoux ça peut ajouter une valeur supplémentaire à la tenue. Par exemple, j'ai une collection de sacs que je peux assortir à n'importe quelle robe, ce qui complète parfaitement mon look.

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

Ça dépend, car avant, je me rendais chez Coucou, mais ils ont arrêté leurs activités. Maintenant, je vais parfois chez L&S ou à Diadème, selon ce que je recherche en termes de robe. Sinon, j'ai déjà acheté des robes de soirée très simples dans les centres commerciaux.

- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

Comme je l'ai dit, je vais actuellement chez L&S ou Diadème, et il y en a un autre dont je ne me rappelle plus le nom pour le moment, mais je te le dirai dès que je m'en souviendrai. Faut que je cherche le nom sur insta.

- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

J'ai toujours été satisfaite du service et des robes que j'ai louées. J'ai pas encore eu de mauvaise expérience, car cela a toujours été simple et rapide de louer une robe.

- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Je pense qu'il y a toujours une demande, peut-être pas aussi forte qu'il y a quelques années, mais je crois que la demande est toujours là. Les gens recherchent toujours quelque chose de nouveau et des robes qui se démarquent des autres services.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

Je pense que cela peut être un bon business. Ça peut apporter quelque chose de nouveau et permettre de se différencier des concurrents et en faisant découvrir une nouvelle culture.

Interview n°10 - Sana :

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :
 - 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
 - 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
 - 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
 - 4) Quel âge avez-vous ?
 - 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
 - 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Oui oui, bien sûr. Je me présente, je m'appelle Sana, j'ai 28 ans et je vis à Forest. Je travaille en tant que comptable au sein de la société X et j'apprécie énormément mon métier.

2) Mes priorités sont mon bien-être, mon développement personnel et professionnel. Ma passion est le design. J'en profite tant que je n'ai pas encore d'enfant et de mari, car après, cela risque d'être un peu plus compliqué de trouver un équilibre. Certes, cela prendra du temps, mais pour l'instant, je suis jeune et j'en profite pleinement.

3) Bien entendu. En tant que comptable, je m'occupe principalement des tâches financières telles que l'encodage des factures, le règlement des factures, la déclaration de la TVA pour les entités que je gère, le suivi des impayés des clients et la clôture de l'exercice comptable chaque mois.

4) J'ai 28 ans.

5) J'habite à Forest.

- Questions générales sur le contexte du sujet :

- 1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?
 - a) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?
 - b) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

La dernière fois que j'ai acheté une robe, c'était chez Zara. Sinon, je loue généralement des robes pour des mariages, ce qui me permet d'éviter d'investir dans des robes trop chères. En tout cas pour le moment mon expérience a toujours été positive.

- 2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?
 - b) Pourquoi ?

Il y a quelques mois, j'avais l'intention de louer une robe pour une soirée d'anniversaire, mais j'ai finalement décidé de porter une robe que j'avais déjà. Étant donné que je loue souvent des robes pour les mariages, j'ai pensé qu'il était mieux de porter des robes que j'ai déjà pour les anniversaires, ou alors d'en acheter une si nécessaire, plutôt que de louer.

- 3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - b) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

Ce qui est important, c'est de pouvoir louer une robe de qualité, en bon état et propre, dans laquelle je me sens bien. Le confort est important pour moi, car je ne veux pas me sentir mal à l'aise pendant toute la soirée et risquer de gâcher l'événement. Donc, oui, il est crucial que je me sente bien dans la robe que je loue.

- 4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?
 - a) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?
 - b) Sinon, pourquoi ?

Oui, cela m'est déjà arrivé plusieurs fois de ne pas trouver une robe qui me plaît, ou de constater que la robe que je veux n'est plus disponible dans ma taille. Dans ces cas-là, j'ai le choix d'attendre qu'elle soit à nouveau disponible, ce qui est rarement le cas, ou bien d'essayer de trouver un modèle similaire.

- 5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?
 - a) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physique ou boutique en ligne ?

Pour chercher des robes à louer, je vais souvent sur Instagram et je fais des recherches dans les moteurs de recherche en tapant dans la barre de recherche insta genre "robe à louer" ou « robe sur bruxelles ». Parfois, je consulte également Google pour trouver de nouvelles boutiques, et parfois je demande des avis à mes cousines, car elles ont plus l'habitude que moi de louer des robes.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

J'attends vraiment un bon service de qualité, que ce soit pour les robes, mais aussi au niveau du service client, afin d'être pleinement satisfaite et de pouvoir revenir. Quand quelque chose me plaît, je n'hésite pas à revenir pour profiter d'un bon service.

- 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?

- Simpliste
- Unique
- Extravagante
- Autres choix

J'ai plus un penchant pour les robes uniques, mais j'aime aussi parfois ce qui est élégant, ou au contraire, une robe extravagante. Cela dépend aussi du moment et de la situation, de ce que je recherche à ce moment-là.

- 3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

En général, je recherche des robes longues avec des détails comme des perles ou des paillettes, mais comme je l'ai déjà dit, cela dépend vraiment de la situation et de l'endroit où je vais. Par exemple, si je me rends à un mariage, je ne vais probablement pas porter quelque chose d'extravagant, mais plutôt une robe longue. Tout dépend du contexte.

- 4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?

- a) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?
- b) Sinon, pourquoi ?

Oui, la plupart du temps, surtout pour les grands événements comme un mariage, je préfère louer une robe plutôt que d'en acheter une. Non seulement c'est cher, mais en plus de me dire que je ne la porterai que quelques fois, cela ne vaut pas la peine payer autant.

- Service de location de robes :

- 1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?

- a) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?
- b) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?
 - Si oui, pourquoi ?
 - Sinon, pourquoi ?

Pour moi, c'est une alternative pour celle qui ne veut pas acheter. Ça permet de porter de nouvelles robes sans forcément les acheter. Oui, j'en ai déjà loué plusieurs et je suis très satisfaite du service et des robes que j'ai pu louer jusqu'à maintenant.

- 2) Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de la location d'une robe de soirée par rapport à l'achat ?

- a) Serait-il possible d'expliquer en détail les avantages que vous percevez dans la location de robes de soirée par rapport à l'achat ?

- b) Pour ce qui est des inconvénients, pouvez-vous expliquer en détail les raisons et les aspects spécifiques qui pour vous sont des inconvénients ?

Comme les avantages, il y a le prix, la qualité des matériaux utilisés pour les robes, et sur le plan écologique, c'est une bonne option, car cela limite la surconsommation de la fast-fashion, ça donne ainsi une alternative plus durable. Après d'un point de vue inconvénients, parfois il peut être difficile de trouver sa taille, après c'est rare. De plus, lorsque seule une taille est disponible pour une robe donnée, il peut être compliqué de trouver une date de location. Ah oui ! tu as aussi les déchirures fines quand tu causes un dégât à la robe, tu as ta caution qui saute et ça m'est arrivé une fois et je peux te dire que je n'ai vraiment pas aimé.. Mais bon je comprends, j'ai fais un trou et c'est normal de payer pour, même si j'ai pas fait le trou moi directement.

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?

- a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

La qualité c'est important, tout comme la propreté. Un besoin aussi c'est de pouvoir retrouver plusieurs tailles pour un même modèle, car parfois il peut être compliqué de trouver un modèle qui n'est pas disponible et de vouloir la louer. Que la robe soit dans un état impeccable, après il est possible que la robe soit légèrement abîmée au fil du temps à force d'être portée, mais qu'elle soit dans un bon état et bien entretenue.

- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?

- a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

Avoir plein de styles différents, que ce soit du classique, élégant, maghrébin, asiatique, de pouvoir trouver tous les styles confondus. Mais il est aussi important de pouvoir trouver toutes les tailles pour n'importe quel budget, qu'on ait un grand ou petit budget.

- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Il est important d'avoir un service de retouche, et au niveau des accessoires tout ce qui vient habiller la tenue donc sac à main, bijoux, talons et ce qui pourrait aussi être bien c'est de pouvoir même avoir une option de maquillage ou coiffure si la personne souhaite prendre la robe, la mettre et partir directement tout en étant préparée.

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

Je vais d'abord commencer par les magasins d'achat, donc classiques les centres et les petites boutiques indépendantes. Après pour les locations, je suis déjà allée chez Exclu Dress, Essential Dresses à Bruxelles

- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

Exclu Dress & Essential Dresses, ce sont vraiment deux boutiques où j'aime bien me rendre.

- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

En toute honnêteté, je garde un super bon souvenir, c'est vraiment positif.

- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Je pense que la demande est croissante, elle doit surement évoluer en fonction de ce que les femmes recherchent, les goûts, de nouveaux styles. Je n'ai pas vraiment d'information sur ça. Elle peut sûrement être légèrement concentrée si ce sont uniquement des robes orientales, car je sais qu'il y en a déjà pas mal sur Bruxelles.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

Ça peut être un projet intéressant, ça peut également apporter quelque chose de nouveau, faire découvrir une nouvelle mode, mais c'est à voir sur le terrain, car on peut penser que ça peut fonctionner alors qu'on ne voit pas un certain type de marché, alors que la demande n'est peut-être pas présente.

Interview n°11 – Lila :

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
- 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
- 4) Quel âge avez-vous ?
- 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Oui, allons-y. Alors, je m'appelle Lila et j'ai 34 ans. Je vis à Bruxelles, mais je suis originaire de France, dans le sud près de Perpignan. Actuellement, je réside du côté de Uccle et je suis pharmacienne ainsi que maman de deux enfants.

2) J'ai plusieurs priorités. Tout d'abord, mon travail à temps plein qui occupe une bonne partie de mes journées, parfois même le samedi matin, bien que ce ne soit pas tous les jours, mais un samedi sur deux en alternance avec mes collègues. Ensuite,

ma deuxième priorité est ma vie de famille. Avec mon mari, nous nous occupons de nos deux enfants, ce qui demande beaucoup de temps. Enfin, j'accorde une importance particulière à ma vie sociale, notamment les sorties entre copines, les moments passés avec mes proches et ma sœur, ainsi que mes activités sportives comme la course à pied avec une amie. Le sport me permet de me détendre et de m'évader.

3) J'ai donc 34 ans.

4) J'habite à Bruxelles, plus précisément du côté de Uccle.

5) Pendant mon temps libre, j'aime faire énormément de choses. En dehors de mon travail et de ma vie de famille, je cherche à m'occuper et à me vider l'esprit. Par exemple, chaque semaine, je fais du sport avec une amie, nous allons courir ensemble. J'aime également partager des activités avec mes enfants et mon mari, passer du temps avec nos proches, organiser des activités divertissantes pour les enfants et voyager. C'est ma partie préférée, honnêtement. J'aime varier les plaisirs, comme faire de la peinture avec mes enfants et ceux de ma meilleure amie. J'aime explorer de nouvelles activités pour ne pas tomber dans une routine monotone.

- Questions générales sur le contexte du sujet :

1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?

- a) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?
- b) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

La dernière fois que j'ai acheté des robes, c'étaient des robes de soirée, mais plutôt pour sortir boire un verre. Je suis allée en boutique faire un peu de shopping et je me suis fait plaisir. Après, je n'ai pas acheté uniquement des robes de soirée. J'ai fait mes courses habituelles, mais j'ai aussi acheté deux robes de cocktail, si on peut les appeler ainsi. Ce n'était rien d'officiel. Pour être honnête, non, je n'ai jamais loué de robe, ou de vêtement en général, pour mon confort personnel et surtout pour des raisons d'hygiène. J'ai toujours cette appréhension de savoir si le vêtement a correctement été lavé. Si une personne a un problème de peau contagieux et que la robe n'est pas correctement nettoyée, j'ai un peu peur d'attraper quelque chose. J'ai la peau beaucoup trop sensible, j'attrape vite des plaques sur la peau.

2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?

- a) Pourquoi ?

Alors, je n'ai pas vraiment envisagé de louer une robe de soirée. La raison pour laquelle je n'ai pas encore eu affaire à ça c'est, attend ou du moins pensé à tenter l'expérience, c'est simplement une question d'hygiène et de confort personnel. Je ne dis pas que les vendeuses ne nettoient pas correctement, c'est juste que je ne pense pas que je pourrais me sentir à l'aise dans une robe déjà portée. Par exemple, si c'est une robe d'une amie à moi, j'aurais moins de mal. Par contre, si ce sont des robes portées par plusieurs femmes que je ne connais

pas, j'aurais trop peur d'attraper quelque chose. De plus, je ne serais pas confortable toute la soirée, car je sais que je penserais à cela tout le temps. Si c'est pour être mal à l'aise toute la soirée, je préfère acheter la robe et être plus tranquille dans ma tête.

- 3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - a) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

Pour moi, si je devais vraiment louer une robe, ce serait avant tout pour des raisons d'hygiène, car je suis très maniaque pour la propreté. J'ai besoin que cela soit propre. Une robe propre me permettrait de me sentir bien. En toute honnêteté, je ne connais pas le processus de nettoyage des robes louées, donc je ne pourrais pas dire si elles sont correctement nettoyées à l'eau ou si c'est un nettoyage rapide au pressing.

- 4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?
 - a) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?
 - b) Sinon, pourquoi ?

Non, je n'ai pas encore loué de robe, donc je ne pourrais pas vraiment donner mon avis sur mon expérience. La raison reste la même : c'est vraiment l'hygiène et la propreté qui sont un frein pour moi.

- 5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?
 - a) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physiques ou boutique en ligne ?

Dans le cas où je devrais louer une robe, la première chose que je ferais, à mon avis, serait d'aller sur Google pour rechercher les différents magasins proposant des robes à louer. Je vérifierais s'il est possible de voir les différents modèles en ligne avant de me rendre sur place. Je regarderais plusieurs endroits afin de choisir ceux qui m'intéressent le plus en fonction des styles qu'ils proposent à la location.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

Pour moi, ce qui serait important, ce serait la qualité, la propreté et le rapport qualité-prix, car je ne voudrais pas payer pour une robe de moindre qualité alors que je pourrais l'acheter au même prix, voire de meilleure qualité.

- 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?
 - Simplistique
 - Unique

- Extravagante
- Autres choix

J'ai plutôt un style simple qui me permet de rester neutre sans trop en faire, tout en restant classe. Je ne dis pas que celles qui ont un style plus extravagant ne sont pas classes, au contraire, je pense qu'on peut varier tous les styles et créer notre propre mode dans cette génération. C'est ce que je trouve génial, car cela permet de découvrir d'autres styles vestimentaires.

3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

Le type de robe que je recherche, ça dépend vraiment de mes goûts. Parfois, je peux trouver une robe dans une couleur que je ne porte pas habituellement, comme le rose, et si la découpe de la robe me plaît, je peux être susceptible de la prendre. Il faut que j'aie un coup de cœur quand j'achète une robe, car je veux pouvoir rentabiliser mon achat et la porter plusieurs fois.

4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?

- a) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?
- b) Sinon, pourquoi ?

Hmm, c'est compliqué. J'ai déjà entendu des copines dire qu'elles avaient déjà loué des robes, mais je n'ai jamais franchi le cap moi-même. Je n'ai pas encore vraiment passé le pas. Si je devais louer une robe, les points importants seraient le style et l'hygiène. Je voudrais pouvoir aller voir la robe par moi-même et vérifier si elle est vraiment propre à l'intérieur. Car comme je dis, peut-être que c'est un nettoyage extérieur en pressing qui est fait sur la robe, mais qu'en est-il de l'intérieur ? Est-ce que c'est vraiment nettoyé ?

- Service de location de robes :

1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?

- a) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?
- b) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?
 - i. Si oui, pourquoi ?
 - ii. Sinon, pourquoi ?

Pour moi, l'idée a du potentiel, il y a à boire et à manger. Je ne pense pas être la bonne personne, car le fait que je sois réticente à vouloir louer une robe, c'est un peu compliqué. Pour moi, c'est essentiel d'avoir tout d'abord un bon rapport qualité-prix, mais également d'avoir une bonne hygiène au niveau du nettoyage des robes. Pas vraiment, je n'ai pas vraiment pensé à louer une robe pour les grands événements. J'ai toujours acheté mes robes, mais je pense que cela peut être une bonne option pour les personnes qui souhaitent louer une belle robe si elles n'ont pas le budget pour pouvoir se payer une superbe. Je vais prendre comme exemple les femmes de mariées. Je pense surtout aux femmes de mariées qui doivent porter souvent plusieurs robes. Cela peut être une bonne alternative pour elles de louer plusieurs robes plutôt que de les acheter. Pour une personne qui n'a pas forcément les moyens de se payer une robe blanche de mariée, alors oui, louer une robe peut être un super avantage.

- 2) Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de la location d'une robe de soirée par rapport à l'achat ?
 - a) Serait-il possible d'expliquer en détail les avantages que vous percevez dans la location de robes de soirée par rapport à l'achat ?
 - b) Pour ce qui est des inconvénients, pouvez-vous expliquer en détail les raisons et les aspects spécifiques qui pour vous sont des inconvénients ?

En avantages, c'est le prix, de trouver plein de style différent et en inconvénient, je dirais plus si l'hygiène n'est pas top, ou si le service client n'est pas bon alors ça pourrait être un inconvénient.

- Besoins et attentes :

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?
 - a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?
- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?
 - a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

Réponse Q1 & Q2 :

Je vais me mettre dans le cas où je devrais louer une robe pour faciliter la tâche, mais ici mes attentes seraient de pouvoir avoir le choix, de pouvoir avoir des styles et des variétés différentes afin de pouvoir me donner l'opportunité de trouver la meilleure robe. Je sais que cela peut être compliqué, mais ça peut énormément aider d'avoir plein de choix et de pouvoir trouver ce qui me conviendrait le mieux. En taille, il faudrait avoir toutes les tailles, pour moi ce n'est pas discutable, il faut pouvoir proposer toutes les tailles afin de pouvoir satisfaire toutes les femmes et non une seule catégorie de femmes minces, etc. Nous avons toutes des corps différents et avoir un seul modèle serait de la discrimination envers les personnes un peu plus fortes.

- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Si un magasin propose que des locations de robe, ce qui pourrait être bien, c'est de proposer des articles en plus comme des talons pour aller avec la robe, mais pas de simples talons, mais des talons qui matchent avec la robe en question.

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

Dans les centres commerciaux, car si je veux acheter des simples robes pour aller à des soirées, je me rendrais sûrement chez Massimo Dutti ou alors Zara pour trouver un bel ensemble. Sinon, je vais un peu partout et j'essaie vraiment de dénicher n'importe quelle robe qui puisse réellement me plaire, sachant que je vais essayer de la porter un maximum.

- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

Malheureusement, je ne pourrais pas trop t'aider, ici je n'en ai pas loué.

- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

Les points négatifs dans les magasins où j'ai déjà acheté des robes, c'est que parfois quand je lave juste quelques fois la robe, elle change de forme, et même si je fais en sorte de suivre les instructions de lavage, elles changent quand même de forme et n'ont plus la forme d'origine. En point positif, c'est la diversité des styles.

- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Je pense qu'il doit y avoir une demande suffisante, je ne connais pas très bien le marché et je ne sais pas trop m'avancer, mais j'ai déjà entendu à plusieurs reprises ce service, et même si j'entends que des avis positifs autour de moi, je pense que je ne suis pas encore prête pour pouvoir passer le cap de louer une robe là tout de suite. Je pense qu'il me faudra du temps.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

Je ne sais pas si cela existe déjà sur le marché. Ça peut être bien de faire découvrir des styles qui viennent d'autres pays les robes.

Interview n°12 - :

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
- 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
- 4) Quel âge avez-vous ?
- 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Moi c'est Amira, j'ai 28 ans, et je suis consultante en marketing. Je vis à Forest et j'ai toujours vécu à Bruxelles.

2) En première priorité, c'est ma carrière, j'aime tellement mon boulot et ce que je fais que pour moi c'est ma première priorité. Mais mon bien-être fait également

partie de mes premières priorités. Et puis j'accorde de l'importance à avoir cette balance entre ma vie professionnelle et ma vie privée pour me sentir bien dans les deux.

3) Mon poste de consultante me prend énormément de temps, et pour t'expliquer brièvement ce que je fais c'est que je m'occupe d'optimiser la présence en ligne de nos clients, de pouvoir développer des stratégies de communication afin qu'ils puissent gagner en visibilité que ce soit sur les réseaux sociaux et toutes autres formes de communications.

4) 28 ans

5) J'habite du côté de Forest, fin j'habite clairement à Forest et pas du côté de Forest.

6) J'aime tellement de choses, je vais d'abord commencer par la lecture. J'aime bien lire et actuellement, je lis "The 48 Laws of Power" de Robert Greene. J'aime aussi énormément voyager, et j'en profite, car je me dis que tant que je suis jeune, que je ne suis pas encore maman et que je n'ai pas de partenaire et de vie familiale, je peux voyager un maximum, que ce soit seule ou avec mes copines, afin de profiter. Après, je ne dis pas que je ne vais pas voyager avec mes enfants et mon partenaire, c'est juste que je vais voyager moins, car financièrement ça devient un coût aussi de voyager en famille.

- Questions générales sur le contexte du sujet :

1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?

a) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?

b) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

J'achète principalement mes robes dans les shoppings, c'est vraiment des robes pour des soirées et passer des moments entre copines, ou aller manger au restaurant. Et si c'est pour les grandes soirées comme un mariage, etc., j'achète dans des magasins de robes de soirée pour avoir un petit peu plus de choix au niveau des robes et pouvoir avoir des robes spécialement de soirée. J'ai déjà pensé à l'idée de louer, mais je n'ai pas encore loué de robe. Pas parce que je n'aime pas, mais je ne suis pas encore familière avec la location de robes, je ne sais pas si je serais assez confortable pour porter une robe que plusieurs filles auraient déjà portée.

2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?

a) Pourquoi ?

Plusieurs fois, ça m'est déjà arrivé de pouvoir penser à cela et de me dire à tient je prendrais bien en location une robe de soirée, mais après je n'ai aucune idée pourquoi je ne le fais pas, peut-être parce que je suis réticente à l'idée de me dire qu'une autre fille a déjà porté la robe, et puis tu as aussi le fait que parfois je n'ai pas souvent le temps et que je fais toujours tout à la dernière minute, il y a plein de choses qui font que je n'ai pas encore loué de robe.

3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?

- a) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

Pour moi les éléments importants si je devais louer une robe ce serait d'abord l'hygiène et la qualité. Je veux pouvoir en avoir pour mon argent et louer quelque chose de convenable.

- 4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?
 - a) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?
 - b) Sinon, pourquoi ?

Non je n'ai jamais loué de robe donc je n'ai pas vraiment d'expérience à partager, je suis vraiment désolée.

- 5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?
 - a) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physique ou boutique en ligne ?

Mes recherches seraient principalement faites sur Google, je regarderais les magasins qui proposent des styles de robes qui puissent me convenir et dans le cas contraire j'ai toujours des copines qui ont pour habitude de louer des robes quand elles ont des mariages ou anniversaires dans des salles. Je pense que si par exemple je ne trouve pas ce que je recherche je demanderais directement à mes copines pour qu'elles puissent me recommander des endroits où je peux vraiment trouver des super bons choix en fonction des robes que je recherche.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

J'attends principalement de pouvoir avoir une hygiène irréprochable, de pouvoir m'assurer que les robes qui ont été portées par les autres filles, qu'elles puissent être correctement nettoyées de l'intérieur, mais également de l'extérieur.

- 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?
 - Simpliste
 - Unique
 - Extravagante
 - Autres choix

Je n'ai pas de style de robe prédéfini, j'aime bien tous les styles, je m'adapte assez facilement, j'aime autant les robes classiques que les robes extravagantes avec un beau décolleté en dentelle et des perles. Ça dépend vraiment de l'endroit où je vais et de l'humeur que j'ai quand je veux m'habiller.

- 3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

J'aime vraiment toutes les robes, ça peut être des robes longues, comme des robes courtes, comme je dis ça dépend de mon envie, de ce que je veux mettre, de mon humeur, de l'endroit où je vais, avec qui je vais voilà c'est vraiment aléatoire.

- Service de location de robes :

- 1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?
 - a) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?
 - b) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?
 - Si oui, pourquoi ?
 - Sinon, pourquoi ?

Pour moi, je pense que ça peut vraiment être une bonne idée en théorie. Ce qui pourrait vraiment impacter mon avis sur le sujet, c'est la qualité et la garantie de pouvoir avoir une hygiène impeccable et d'offrir des robes de qualité. Ça m'est déjà arrivé de penser à louer, mais comme je dis, j'ai toujours cette peur de porter une robe après que plusieurs filles l'ont portée.

- Besoins et attentes :

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?
 - a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

C'est l'hygiène, oui, l'hygiène c'est important pour moi. Avoir une robe propre et entretenue, c'est important. Avoir un service qui permet d'ajuster la robe à notre corps, je pense que c'est un service indispensable quand on loue des robes.

- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?
 - a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

Mes attentes en styles c'est qu'il faut pouvoir diversifier. Je pense que ça peut être difficile aussi de proposer tous les styles, mais je pense qu'il faut pouvoir varier. De l'autre côté, ce qui est important, c'est de pouvoir avoir toutes les tailles afin de pouvoir offrir ce type de service à tout le monde. Et puis le prix, c'est important, permettre de proposer des prix pour tous les budgets, qu'ils soient grands ou petits, c'est important. Si je suis par exemple étudiante, j'aimerais pouvoir avoir accès à ce service si je ne peux pas me permettre de me payer une robe, tu vois un peu ce que je veux dire par là ?

- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Ah, c'est une question intéressante, je ne pense pas y avoir pensé, mais ce qui pourrait être intéressant, c'est de pouvoir proposer des chaussures ou des bijoux en plus à la location.

Après, je ne dis pas de mettre des bijoux en or ou des chaussures de couturier qui coûtent super cher, mais de pouvoir proposer des petits accessoires qui vont avec la robe.

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

J'ai toujours acheté mes robes chez Zara ou dans les centres commerciaux. Je vais voir un peu dans les boutiques à rue Neuve, ça me permet de voir plusieurs styles et de découvrir les nouveautés.

- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

Désolé, vraiment, c'est difficile de pouvoir t'aider quand je n'ai pas loué de robe.

- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

Le seul point négatif pourrait être les tailles. Je pense que lorsqu'un modèle fonctionne bien, les tailles partent vite et on se retrouve soit avec des tailles trop petites ou beaucoup trop grandes, sans porter aucune discrimination. Et comme point positif, ça pourrait être la diversité des styles.

- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Je pense qu'il y a déjà une demande, il doit déjà y avoir pas mal de magasins qui proposent ce genre de service, car cela a commencé d'abord par les robes de mariée en location, et puis par la suite, je pense que le business s'est étendu à louer des robes de différents styles.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

Ça peut être un projet à succès, mais je pense que ça peut aussi être risqué, car je sais qu'il y a déjà pas mal de magasins ou de boutiques qui proposent des locations de robe. Après, des robes qui viennent du Kosovo, je ne pense pas, car c'est la première fois que j'entends ça. Mais j'ai des copines qui louent souvent des robes, et je sais qu'il y a pas mal de boutiques. Mais une boutique qui propose des robes du Kosovo, je n'ai jamais entendu ça. Et si c'est le cas, je pense que ça pourrait faire la différence par rapport aux autres business de location.

Interview n°13 - Sofia :

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
- 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?
- 4) Quel âge avez-vous ?
- 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Je vais me présenter brièvement, alors je m'appelle Sofia, je suis enseignante en histoire.

2) Mes priorités, c'est par exemple ma famille, mon travail, pouvoir enseigner aux étudiants, me développer personnellement. J'accorde énormément d'importance à l'éducation, à la culture et à passer du temps avec mes proches.

3) C'est un métier assez connu, mais brièvement mon rôle est de pouvoir enseigner aux étudiants, de préparer les cours en amont, de les enseigner aux élèves et de pouvoir les aider à comprendre le passé pour mieux appréhender le présent et le futur.

4) J'ai 32 ans.

5) J'habite à Etterbeek.

6) J'aime visiter des musées, de pouvoir voyager, de passer du temps avec ma famille et mes amis.

- Questions générales sur le contexte du sujet :

- 1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?
 - a) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?
 - b) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

Je n'ai pas vraiment fait de dernier achat pour une robe, pour le moment ça a souvent été des vêtements. Des robes, j'en ai pas mal et si je peux réutiliser une robe que j'ai dans mon armoire, je le fais. J'ai déjà entendu parler de ce type de service, mais je n'ai jamais utilisé de robe de location.

- 2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?
 - a) Pourquoi ?

À aucun moment, c'est vraiment pas une pratique que j'ai l'habitude d'utiliser. Parfois j'achète en seconde main, comme sur Vinted, ou alors si je marche dans une brocante et que je vois une tenue qui me plaît, je n'hésite pas à le faire. Pourquoi je ne le fais pas ? Parce que je n'en trouve pas l'envie ou le besoin d'en louer une. C'est pas quelque chose qui est une priorité pour moi.

- 3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - a) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?

- i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

Les critères, ça pourrait la qualité du tissu ? De pouvoir avoir une robe qui puisse convenir à la forme de mon corps, je dirais. Car je ne voudrais pas payer pour une robe dont la qualité n'est pas top et donc la robe est soit trop grande ou trop serrante. J'aime bien être confortable dans les vêtements que je porte.

- 4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?
- Si oui, comment avez-vous géré la situation ?
 - Sinon, pourquoi ?

Non, parce que j'ai pas loué de robe, donc j'ai pas d'expérience sur le sujet.

- 5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?
- Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physiques ou boutique en ligne ?

Dans le cas où je devrais rechercher une robe en location, ça serait directement Google, ça permet de faire des recherches pour tout et pour rien. Et puis, si je ne trouve pas, je pourrais toujours aller voir en ville dans les magasins et poser la question, les gens sont aussi souvent d'une grande aide.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (Exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

Ça serait sûrement d'avoir un service client irréprochable, de pouvoir avoir le soutien de la vendeuse et de l'aide.

- 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?
- Simpliste
 - Unique
 - Extravagante
 - Autres choix

Je suis plus simpliste. J'aime ce qui est simple, neutre sans trop de froufrous ou de détails flashy qui permettraient qu'on me remarque. J'aime les choses simples en général.

- 3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

J'aime bien les robes longues, dans lesquelles je vais me sentir confortable tout au long de la soirée.

- 4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?
- Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?
 - Sinon, pourquoi ?

Je n'y ai vraiment pas pensé en toute honnêteté. C'est plus une question de confort. J'aime porter mes petites robes que j'ai à la maison. Je trouve que c'est une super bonne idée de louer des robes. Ça permet de ne pas participer à cette surconsommation et d'avoir un impact positif sur l'environnement.

- Service de location de robes :

- 1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?
 - a) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?
 - b) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?
 - i. Si oui, pourquoi ?
 - i. Sinon, pourquoi ?

Ah pour moi, je trouve que c'est une bonne idée. Comme je disais, ça permet d'avoir un impact positif sur l'environnement, de ne pas surconsommer et de ne pas participer à cette catastrophe du fast-fashion. C'est vraiment une bonne alternative. Non, mais j'ai toujours acheté en seconde main ou en magasin.

- Besoins et attentes :

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?
 - a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

Ça serait sûrement la qualité de la robe, le prix et l'hygiène de la robe, mais aussi de pouvoir avoir un bon service client. Une robe propre et bien entretenue, avec un personnel serviable et à l'écoute.

- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?
 - a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

Pour trouver des styles variés, avoir plein de tailles différentes, et des prix qui soient abordables et compétitifs, car si c'est moins cher à un endroit pour la même qualité, je préfère payer moins cher. Il est nécessaire en 2024 de pouvoir proposer toutes les tailles et d'avoir des prix compétitifs.

- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Avoir des services comme une retouche de dernière minute ou alors avoir des petits accessoires en location, comme des bijoux ou un petit sac qui va avec la robe, car à la maison tous mes sacs ne vont pas avec toutes mes robes, sauf le noir, ça va avec tout !

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

Je cherche toujours en premier mes vêtements en seconde main comme Vinted et puis si je ne trouve pas vraiment ce que je cherche, je me dirige vers des magasins en ville ou dans les centres commerciaux et là, je vérifie et je regarde si quelque chose attire mon regard.

- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

Aucun endroit, car je n'ai jamais loué de robe.

- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

Les points positifs dans les ventes en seconde main, c'est que les gens prennent soin d'emballer votre colis. Bon, c'est mon expérience, car je sais que parfois pour certains ça peut mal se passer, mais ce n'est pas le cas pour moi. Et dans les magasins, les points positifs, c'est que c'est neuf, il y a plein de choix que ce soit pour les tailles et pour les styles. Les points négatifs en magasin, c'est que les prix sont parfois un peu trop élevés.

- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Je pense qu'il doit y avoir de la demande, après je ne sais pas vraiment dire si c'est vraiment quelque chose qui est en forte demande ou pas. Je ne sais pas trop donner mon avis sur cela, c'est un peu compliqué.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

Ça peut être intéressant, tant que cela lui plaît et qu'elle en fait sa passion, ça peut toujours fonctionner même s'il y a déjà des boutiques de location. Quand nous sommes passionnées par quelque chose, ça peut toujours fonctionner, mais je pense qu'elle pourra se différencier si ce sont des robes qui ne sont pas encore présentes sur le marché.

Interview n°14 - Jade:

- Question d'échauffement visant à cerner le profil de l'informante :

- 1) Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
- 2) Quelles sont vos priorités dans la vie ? À quoi accordez-vous de l'importance au quotidien ?
- 3) Pourriez-vous me décrire brièvement votre profession ?

- 4) Quel âge avez-vous ?
- 5) Dans quelle ville habitez-vous ?
- 6) Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ?

1) Je m'appelle Jade, je suis graphiste freelance.

2) Mes priorités sont ma carrière, mon bien-être, mes proches, et rester en bonne santé.

3) En tant que graphiste, je travaille sur différents projets de design pour plusieurs entreprises. Je crée des logos, je fais du support marketing, et je réalise aussi quelques illustrations.

4) J'ai 27 ans.

5) J'habite à Auderghem.

6) J'aime bien faire du yoga, passer du temps avec mes amies, et découvrir de nouveaux endroits.

- Questions générales sur le contexte du sujet :

1) Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors d'un achat ou de la location d'une robe de soirée ?

- a) Si la participante a déjà eu recours à la location : Est-ce que vous trouvez que votre expérience à ce type de service est positive ou négative ? Pourquoi ?
- b) Si la participante n'a pas eu recours à la location : Est-ce que c'est un service auquel vous avez déjà pensé ?

J'ai déjà acheté des robes et j'en ai également loué. La robe que j'ai louée, c'était pour un mariage, il y a 3 mois.

2) Pouvez-vous décrire une situation où vous avez pensé à louer une robe de soirée, mais vous avez finalement choisi de ne pas le faire ?

- a) Pourquoi ?

C'était une bonne expérience globalement, la boutique avait une belle sélection et le personnel était très serviable.

3) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?

- a) Quels sont les divers éléments essentiels qui pour vous sont importants lorsque vous devez louer une robe de soirée ?
 - i. Pourquoi ces points-là sont-ils importants pour vous lors de la location ?

La propreté et la qualité du tissu sont essentielles pour que je puisse me sentir à l'aise dans la robe. L'hygiène est primordiale. Il est important que le tissu de la robe soit de bonne qualité et qu'elle soit ajustée à ma taille.

4) Est-ce que vous avez déjà rencontré une situation où vos attentes concernant une location de robes n'ont pas été satisfaites ?

- a) Si oui, comment avez-vous géré la situation ?
- b) Sinon, pourquoi ?

Non, ça s'est toujours bien passé.

5) De quelle manière effectuez-vous vos recherches lors d'une location de robes de soirée ?

- b) Est-ce que vous faites une recherche sur internet, ou autres points de recherche comme celle des magasins physiques ou boutique en ligne ?

Je commence généralement mes recherches en ligne. La plupart du temps, c'est là que je découvre les options. Je fais principalement mes recherches en ligne, mais je me rends aussi parfois en ville pour voir les différents endroits.

- Préférence d'achat et les différents besoins en matière de robes de soirée :

- 1) Pourriez-vous donner des précisions sur les différents services que vous attendez d'une boutique de location qui souhaite se spécialiser dans la location de robes de soirée ? (Exemple, l'accueil en magasin l'assistance dans le choix de la robe, etc.) ?

J'attends une bonne hygiène, un large choix de styles de robes et un service client irréprochable.

- 2) Quels sont pour vous les facteurs principaux que vous prenez en compte lors de votre recherche de robe ?
 - Simpliste
 - Unique
 - Extravagante
 - Autres choix

Plutôt simple.

- 3) Pouvez-vous décrire le type de robe de soirée que vous recherchez ?

J'aime bien les robes longues avec quelques détails.

- 4) Est-ce que vous avez déjà considéré de louer une robe de soirée plutôt que d'acheter une robe ?
 - a) Si oui, quels sont les facteurs qui ont influencé cette décision ?
 - b) Sinon, pourquoi ?

Je le fais pour les grandes occasions comme les mariages. Le prix des robes est élevé et louer est une bonne alternative, c'est super pratique.

- Service de location de robes :

- 1) Que pensez-vous de l'idée de louer une robe de soirée plutôt que d'en acheter ?
 - a) Pouvez-vous me donner plus de détails sur votre avis par rapport aux éléments qui impactent cette opinion ?
 - b) Avez-vous déjà réfléchi à la location d'une robe de soirée avant un achat ?
 - Si oui, pourquoi ?
 - Sinon, pourquoi ?

C'est une bonne idée, ça permet d'avoir le choix et c'est plutôt pratique, surtout pour les personnes qui n'ont pas forcément les moyens d'investir dans des robes. Ça permet d'avoir une belle robe à petit prix sans forcément l'avoir en possession. Cela permet aussi de varier les styles sans forcément mettre le prix.

- Besoins et attentes :

- 1) Quels sont pour vous les différents éléments que vous considérez comme importants pour qu'une cliente souhaite louer une robe de soirée ?
 - a) Pouvez-vous expliquer quels éléments vous semblent indispensables pour que les clientes envisagent de louer une robe de soirée ?

Pour moi, ce qui est important, c'est l'hygiène et la qualité. Mais en plus de cela, avoir un bon service client qui est la base de toute chose. Avoir une robe qui soit propre, qu'on puisse ajuster à la forme de votre corps.

- 2) Quelles sont vos attentes quant aux styles, tailles et aux prix des robes de soirée à louer ?
 - a) Quels sont les points importants qui seraient attrayants pour les clientes ?
 - b) Quels sont les points importants en matière de taille et de prix pour la location d'une robe de soirée ?

Avoir plein de styles différents, des prix qui soient en accord avec la robe qu'on veut prendre et qui reflètent la qualité de la robe. C'est essentiel d'avoir toutes les tailles afin d'inclure toutes les femmes et d'avoir des prix corrects, pas trop chers, pour permettre à toutes de louer de belles robes.

- 3) Selon vous, quels sont les services supplémentaires ou accessoires qu'une boutique de location de robes devrait avoir afin d'améliorer l'expérience client ?

Ce qui pourrait être cool, c'est d'avoir des sacs à main pour compléter la tenue, ou des talons pour aller avec la robe.

- Position sur le marché et concurrence :

- 1) Quels sont les lieux que vous avez fréquentés auparavant pour acheter ou louer une robe de soirée ?

J'achète souvent en ligne, comme PLT, ou alors Boohoo.com, parfois aussi sur Na-KD, même si c'est quand même cher. Pour louer mes robes, je vais toujours chez Exclu Dress car elle a autant de robes pour des soirées que des robes traditionnelles marocaines. Comme j'ai pas mal de copines marocaines et que j'ai quelques fois des mariages, elle a de super beaux caftans traditionnels.

- 2) Pourriez-vous nous indiquer les lieux où vous avez eu l'opportunité de louer une robe de soirée auparavant ?

Chez Exclu Dress.

- 3) Quels ont été vos points positifs et négatifs concernant les établissements que vous venez de citer ?

Franchement, je n'ai rien à dire, le service est top, la qualité des robes est trop bien, je n'ai jamais eu aucun souci et franchement, le prix est vraiment abordable, mais ça dépend du modèle de la robe que vous allez prendre.

- 4) Selon vos expériences et vos observations, pensez-vous qu'il existe une demande suffisante pour les services de location de robes de soirée ?

Je pense qu'il y a souvent de la demande, mais est-ce qu'elle est suffisante, ça je ne saurais pas vous dire, car je vais souvent au même endroit.

- Présentation du projet de la jeune entrepreneuse :

Notre étude concerne une jeune entrepreneuse ambitieuse qui désire ouvrir un service de location de robes de soirée à Bruxelles. Le but est de proposer aux clientes une expérience de location de robes de soirée remarquable en offrant une gamme de styles et de tailles. Elle prévoit de proposer des robes de soirée du Kosovo à des prix abordables.

Que pensez-vous de cette proposition de créer un service de location de robes de soirée à Bruxelles ?

Je pense que ce projet pourrait faire la différence, car il y a souvent des robes classiques ou alors ce sont des robes traditionnelles marocaines, mais je n'ai pas encore entendu parler de robes qui viennent du Kosovo.

10.4 ANNEXE 4 : GRILLE D'ANALYSE

CATÉGORIES					TOTAL
PROFIL DE L'INFORMANT					
<i>Tranche d'âge</i>	27-30 ans (7)	31-35 (4)	36-40 ans (1)	+40 ans (1)	14
<i>Adresse géographique</i>	Bruxelles (9)	Hors de Bruxelles (5)			14
<i>Statut professionnel</i>	Employée ou Indépendante (11)	Femme au foyer sans emploi particulier (3)			
<i>Domaine professionnel et Centres d'intérêt</i>	Lié à la mode et à l'esthétique (5)	Non lié à la mode (9)			14
<i>A déjà acheté une robe de soirée</i>	Oui (14)	Non (0)			
<i>À déjà pensé à la location de robe de soirée ?</i>	Oui (10)	Non (4)			
<i>À déjà loué une robe de soirée</i>	Oui (7)	Non (7)			
EXPÉRIENCE AVEC LES ROBES DE SOIRÉES LOUES OU ACHETES					

	Motifs de recours au service de location de robe de soirée	Avantages économiques (14)	Flexible, pratique et facilite la variation de styles (14)	Avantages écologiques (4)		
	Méthode privilégiée de recherche de services de location de robe de soirée	Recherche Internet sur Google et Instagram (14)	Visites de magasins physiques de robes (14)	Bouche-à-oreille et recommandations (2)		
	Préférences d'achat et besoins en matière de robes de soirée	Rapport Qualité-Prix intéressant (8)	Large choix de robes pour tous les goûts, tailles et styles (10)	Possibilité de retouche (8)	Bon accueil et assistance conseil (6)	Propreté, Hygiène et Qualité du tissu (6)
	Perception de l'expérience de location ou d'achat de robe de soirée	Satisfaisante (12)	Peu Satisfaisante (2)			
	Avantages perçus de la location de robe de soirée	Beaucoup de choix de styles (10)	Simplicité et flexibilité (4)			
	Inconvénients perçus de la location de robe de soirée	Parfois inadaptés à la morphologie ou aux besoins de styles (7)	Contrainte liée à l'obligation de devoir retourner déposer la robe soi-même (3)	Les robes de soirée perdent un peu leur forme et leur esthétique		

				après quelques lavages (1)		
	BESOIN ET ATTENTES DES INFORMANTS					
	<i>Type de robe recherché par les informants</i>	Simple, Sobre et élégante (10)	Extravagante et Unique (1)	Adapté au type de l'évènement (03)		
	<i>Facteurs influençant le choix d'une robe de soirée</i>	Prix compétitifs (8)	Qualité de la Robe (2)	Qualité du Service Client (5)	Large gamme de styles et de tailles (6)	Proximité géographique (1)
	<i>Services supplémentaires attendus des entreprises de location de robe de soirée</i>	Service de retouche sur place (8)	Service de récupération de robes à domicile (4)	Location d'accessoires assortis aux robes (5)		
	POSITION SUR LE MARCHE ET CONCURRENCE					
	<i>Entreprises visitées pour la location ou l'achat de robe de soirée</i>	Des boutiques de robes physiques à Bruxelles (12)	Des magasins en ligne (14)	Boutique L&S (1) Boutique Diadème (1)	Autres (Exclu.dress, HouseofCB, Zara, Lily Lucy, Coucou)	

	<i>Perception de la demande pour les services de location de robe de soirée</i>	Demande normale et suffisante (7)	Demande ou pas trop forte (5)	Aucune idée (2)		14
	MISE EN PLACE D'UN PROJET DE LOCATION DE ROBE DE SOIRÉE A BRUXELLES	Bonne idée ? (8)	Mauvaise Idée	Peut-être bien (5)	Ne sait pas vraiment (1)	14

Resume :

The fashion industry is constantly evolving, offering many opportunities. It is in this situation that we have chosen to explore, for a young entrepreneur, the possibility of developing an evening dress renting business. The project will involve hiring out dresses made by designers in Eastern Europe, mainly in Kosovo. Clothing rental is a fast-growing sector. This is why our research question in this study will be the following “What are the opportunities for developing an exclusive evening dress renting business in the Brussels region? “.

The first part of our research will involve a literature review, analyzing several existing studies on clothing rental, consumer trends and consumer behaviour.

The second part will be based on a multi-method study that will include an analysis of secondary data as well as a qualitative study conducted through various semi-directive interviews with potential customers.

The results of this study offer recommendations for young entrepreneurs wishing to embark on this activity. With all the information given by the interviews, it was possible to learn about the participants' experiences, the advantages, disadvantages and needs that have not yet been met on the market. This study also provides an opportunity to understand the various problems and difficulties that the participants may have encountered in their experiences with dress renting.

In conclusion, our research offers suggestions for improving and varying the dress renting offer. This feature offers ideas such as a variety of sizes, the addition of complementary services to evening dress, such as a hairdressing service or a make-up service. However, one remark was made and it would be beneficial to carry out further research with more participants in order to obtain more information about evening dress renting business.

UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LOUVAIN
Louvain School of Management

Chaussée de Binche 151, 7000 Mons, Belgique | www.uclouvain.be/lsm