

Louvain School of Management

The role of FOMO as an amplifier of network effects on digital marketplaces.

Author(s): Colonello Lydia 82192400 & Bizet Lionel 91762400
Supervisor(s): Paul Belleflamme
Academic year 2025-2026
Dissertation for the master of Management Sciences with specialization track
Master subject and focus European Business and International Finance
Daytime schedule

Table of Content

Interview Emma (23y)	2
Interview Chloé (29y)	10
Interview Lucas (25y)	17
Interview Sarah (24y)	21
Interview Louise (21y)	31
Interview Jean (24y)	45
Interview Marc (28y)	50
Interview Emilien (24y)	56
Interview Bruno (23y)	64
Interview Camille (18y)	71

Interview Emma (23y)

Lydia : Coucou ! Donc, déjà, merci d'avoir accepté ça et de faire ça d'entretien. Du coup, l'objectif, là, c'est de vraiment comprendre... Du coup, l'objectif est de mieux comprendre ta manière d'utiliser les plateformes en ligne, les marketplaces et tout. Et du coup, ton ressenti face à tout ce qui est promotion, notification, comportement de truc utilisateur. Du coup, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et l'important, c'est vraiment de partager ton expérience personnelle. Ça a duré entre 25 et 30 minutes et tout sera anonyme et seront utilisé juste dans le cadre de notre mémoire. Est-ce que tu es d'accord pour commencer ?

Intervenant 1 : Oui.

Lydia : Du coup, est-ce que tu peux d'abord te présenter brièvement ton âge, ce que tu fais ?

Intervenant 1 : Du coup, je m'appelle Emma, j'ai 23 ans. Je suis étudiante en master 1 en éco-gestion à la LSM. Je suis une fille, donc j'aime bien le shopping, etc.

Lydia : Ok, est-ce que tu as des applications ou des marketplaces que tu utilises le plus souvent ?

Intervenant 1 : Des marketplaces, tu dis des applications de ventes ?

Lydia : Oui

Intervenant 1 : Oui, j'ai euh Shein, je pense que c'est la principale que j'utilise. Sinon, en ligne, je regarde Zalando, Amazon et c'est à peu près tout.

Lydia : Ok. Tu sais à peu près à quelle fréquence tu les utilises ?

Intervenant 1 : Amazon, c'est dès que j'ai besoin d'un petit truc vite et un peu random, ce que je sais qu'il y a tout dessus. Et Shein, c'est plus un jour, je regarde, je fais des paniers et quand vraiment j'ai envie d'un truc précis, je me dis, allez ça, je prends ça, je prends pas, mais plus ou moins tous les deux mois, je dirais, deux, trois mois.

Lydia : Ok. Quand tu utilises du coup une marketplace, donc Shein, Amazon, Zalando, ce que tu as dit, à quoi elle te sert principalement ? Est-ce que tu sais pour acheter vraiment quelque chose de précis, plutôt comparer les prix, regarder les nouveautés, suivre les tendances ou des promotions ?

Intervenant 1 : Pour Shein, par exemple, c'est plus regarder les nouveautés. Quand j'ai besoin d'un truc précis, par exemple pour le sport, vu que c'est moins cher, je regarde là-dessus. Je ne regarde pas les prix forcément. Je compare un peu, par exemple, ce que j'ai vu

chez Zara en réel et ce qu'il y a sur Shein. Et aussi, j'ai envie d'un vêtement, je regarde un peu pour l'été, ce qu'il y a, ce qui pourrait être beau.

Lydia : Ok. Qu'est-ce qui te donne envie d'y retourner régulièrement sur ces marketplaces ? Ça peut être un peu tout, les prix, les promotions, la facilité d'utilisation, le fait qu'il y ait des avis, des recommandations, tout ça.

Intervenant 1 : Plutôt le prix, le fait que j'ai jamais eu de soucis, par exemple, de livraison, ou été déçu niveau qualité, ou alors je m'y attendais, le fait qu'on puisse avoir un guide par exemple des tailles, ou voir un peu avec les photos ce que ça donne réellement. Amazon, les prix, clairement. Les prix et la rapidité de livraison.

Lydia : Ok. Et tu préfères quand il y a des avis sur ce que tu achètes, ou pas ?

Intervenant 1 : Oui, surtout pour les trucs un peu plus techniques ou plus chers. Par exemple, j'avais acheté un truc de douche, un paume de douche, moi qui ne m'y connaît pas, je pourrais regarder un peu les avis qui pourraient bien aller, pas aller, pourquoi, etc. Tandis que les vêtements plutôt pour les tailles, ouais plutôt pour les tailles, comment sa taille.

Lydia : Ok. Est-ce que ça t'arrive d'avoir peur de manquer une bonne affaire ou une promotion sur une Marketplace ?

Intervenant 1 : Ça m'est déjà arrivé, une ou deux fois, plutôt quand j'ai vraiment envie par exemple à Noël, je voulais vraiment des nouvelles chaussures, et j'avais été sur Nike, et là je voyais qu'il restait aller peut-être quatre articles à ma taille. Et là, vu qu'elles étaient vraiment à un bon prix, j'avais peur d'arriver trop tard pour commander. Et aussi, enfin, ça se mettait, genre, qu'il n'y a plus, puis après, quand je retournais, il y avait, du coup, je me suis dépêchée à commander pour les avoir.

Lydia : Ok. Et du coup, ce qui te pousse à agir vite dans ce genre de situation, c'est vraiment le fait que ça peut disparaître.

Intervenant 1 : Oui. Et le fait que c'est quelque chose d'intéressant, j'en ai envie vraiment, j'ai envie sur le moment, et que le prix est intéressant, et qu'il n'y en a pas beaucoup.

Lydia : Ok. Est-ce que quand tu vois un produit qui est en quantité limitée, ou qu'une offre est valable juste pendant un certain temps, ou qu'un article est très populaire et donc qui part vite, comment tu réagis face à ça ?

Intervenant 1 : Si j'en ai vraiment envie, j'essaye de le commander ou de l'acheter. Et si c'est quelque chose que j'aime bien, et mais voilà, sens plus, je ne vais pas forcément me dépêcher, je vais plutôt me dire, bah s'il y est encore, je le prendrai si j'en ai envie et s'il n'y est pas tant pis.

Lydia : Ok. Donc tu réagis souvent positivement aux offres, quoi ?

Intervenant 1 : Ouais, ça dépend en fait de l'envie plutôt.

Lydia : Ok. Du coup, est-ce que les avis, les notes ou les ventes récentes influencent tes décisions ? Donc si par exemple tu vois qu'il y a beaucoup de gens qui achètent un produit, qu'il y a beaucoup d'avis dessus, que ce soit sur les réseaux sociaux ou sur le site, est-ce que ça t'influence un peu ta décision ?

Intervenant 1 : Clairement oui. D'office sur les réseaux, dès qu'on voit un truc qui passe un peu partout, qu'il y a des avis positifs partout, tu te dis à bah ça doit être chouette, je vais au moins essayer. Pour par exemple, pareil, sur Amazon, si je dois comparer deux produits avec un avis beaucoup plus positif, je vais d'office prendre celui-là.

Lydia : Ok. Et si tu vois qu'un produit est beaucoup consulté ou souvent acheté, est-ce que ça te rassure ou ça te met plutôt la pression ? Parce que t'as envie de l'acheter encore plus ?

Intervenant 1 : Moi ça me rassure. Parce que ça veut dire que c'est de la bonne qualité et que c'est bien quoi.

Lydia : Ok. Alors, est-ce que tu as déjà choisi un produit parce qu'il semblait tendance ou parce que beaucoup d'autres l'avaient acheté ?

Intervenant 1 : Oui. Je pense à la crème, la 365, je ne sais pas comment là.

Lydia : Ah Oui hahaha.

Intervenant 1 : Je voyais que je regardais un peu des trucs et je l'avais vu passé tout le temps. Aussi le truc retinal que je voyais passer partout sur TikTok. Je l'ai clairement acheté parce que tout le monde a l'air de dire que c'était bien, parce que en soi je ne le connaissais pas.

Lydia : Ok. Je comprends, je fais la même chose. Est-ce que parfois tu partages des liens, des codes promo, des produits avec ton entourage ?

Intervenant 1 : Franchement c'est très très rare. Sauf si une personne qui me parle et me dis ah mais j'aimerais bien ça et que j'en ai acheté un récemment. Je connais un bon plan. Là je vais dire je t'envoie un lien mais sinon c'est assez rare quand même. Je ne vais pas, dès que j'achète un truc à bon prix, regardez, il y a ça.

Lydia : Ok. Et est-ce que tu recommandes facilement une Marketplace à quelqu'un ? Genre aux autres.

Intervenant 1 : Franchement oui. Les deux j'utilise le plus. Vu que j'ai jamais été déçue. Puis il y a d'autres. On va avoir sur Shein, on va avoir sur Amazon. Donc oui quand même.

Lydia : Et si tu devais choisir entre deux Marketplace pour un même produit ? Tu choisirais celui ? Est-ce que tu choisirais celui qui a le plus d'utilisateur et d'avis même si elle est un peu plus chère ou pas ? Pourquoi ?

Intervenant 1: Ça dépend du produit je pense.

Lydia : Genre par exemple si tu prends Shein ou Zara ?

Intervenant 1: Shein et Zara je pense ça dépend vraiment du produit mais s'il est similaire et moins cher sur un je prendrai le moins cher. Par contre c'est quelque chose de plus technologique. Par exemple sur Amazon. Je prendrai plutôt sur Amazon parce que je suis plus rassuré.

Lydia : Ok donc tu serais plus partante du fait que si ça coûte moins cher tu prendras ce qui est moins cher. Surtout niveau vêtement on va dire. Mais technologie t'as plus le truc.

Intervenant 1: Dans les trucs de sécurité et tout ça je vais plus me tourner mais si c'est un peu plus cher vers quelque chose de plus sûr que des trucs plus futiles je m'en fous un peu.

Lydia : Là on va passer sur la catégorie de notification. Du coup est-ce que tu reçois souvent des notifications des plateformes qu'on a pu parler ?

Intervenant 1: Oui. Plutôt des mails.

Lydia : Ok d'accord on va y venir. Ok. T'avances trop vite. Hahaha.

Intervenant 1: Bah je regarde. Mais euh... J'en ai pas tellement parce que je bloque aussi.

Lydia : Ouais t'as pas beaucoup de notif.

Intervenant 1: Du coup ça m'emmerde du coup je n'ai pas forcément de notif.

Lydia : Est-ce que t'as des notifications... Est-ce que t'as des notifications pour les promotions rappel de panier, des nouveaux produits, des articles similaires ?

Intervenant 1: Plutôt rappel de panier et promotion je dirais.

Lydia: Ok. Et est-ce que quand tu as notification est-ce que tu veux l'ouvrir rapidement et d'y aller sur l'application ?

Intervenant 1: Non.

Lydia : Non ? Du coup...

Intervenant 1: Non.

Intervenant 1: Si c'est pas important non.

Lydia : Ok. Et du coup en plus des notifications mobiles, est-ce que tu reçois des e-mails de ces Marketplace et c'est quel genre ?

Intervenant 1: Du coup j'en ai beaucoup quand même.

Lydia : Ouais.

Intervenant 1: En fait c'est un peu tout c'est... Ah vous avez fait.. récemment un achat.Regardé pour le prochain. Ou alors Il y a 10 euros de réduction en ce moment. Rappel de panier je pense c'est plus en notifications. Plutôt ouais en mode vous avez fait un truc. Regardez il y a de nouveaux. Il y a des nouveautés.

Lydia : Ok. Et est-ce que ces e-mails du coup te poussent à retourner sur l'application plus souvent ? Que les notifications ?

Intervenant 1: C'est dur à dire mais je dirais... À moitié. À moitié parce que... Parfois je vais cliquer dessus. Comme ça et je vais retourner peut-être regarder un peu. Et en même temps c'est pas ça qui m'incite vraiment à y aller.

Lydia : Ok. Et est-ce que t'as l'impression que la plateforme essaye de te pousser à acheter ou à revenir souvent ?

Intervenant 1: Oui.

Lydia : Ok et surtout avec des messages comme plus que... Enfin genre il reste plus que deux articles. X personnes ont regardé des produits. Ça il y a une offre limitée.

Intervenant 1: Oui. Ils essayent de plein de manière différente de te faire revenir. Te pousser à dire que c'est les derniers trucs et du coup il faut se dépêcher. Et en soi c'est parce qu'on s'en rend compte maintenant mais sinon... Si on s'en prend pas compte il va falloir que ça nous fait deux fois revenir.

Lydia : Ouais et comment tu... Mais euh... Vas-y. Et comment tu perçois du coup ce type de message ?

Intervenant 1: Ben vu qu'on a un regard un peu plus externe avec nos cours et tout. On sait que c'est un peu du marketing mais je pense que ça... C'est quand même sur le fait qu'on y retourne ou pas.

Lydia : Ok. Ouais c'est vrai que... On a quand même vu qu'on a un peu plus de notions de marketing etc. On est un peu plus consciente que c'est un truc pour nous faire revenir sur la plateforme. Mais des fois ils nous ont quoi.

Intervenant 1: Mais ça marche quand même quoi.

Lydia: Des fois on est juste là en mode bon bah en fait il reste plus que deux. Je vais aller acheter directement mon produit.

Intervenant 1: Même si on sait on sait jamais quoi. On sait jamais si c'est vrai ou pas en fait.

Lydia : C'est sûr. Est-ce que tu dirais que t'es fidèle à certaines Marketplace ?

Intervenant 1: Ouais quand même. Enfin fidèle, je pense pas que je suis la plus fidèle des personnes, des Marketplace puisque je n'achète pas non plus tout le temps tout le temps mais je retourne quand même régulièrement vers les mêmes Marketplace en tout cas.

Lydia : Ok. Et qu'est-ce qui te fait rester sur la même plateforme ?

Intervenant 1: C'est plutôt pas de problème de livraison. Pas de problème niveau des commandes du paiement. Jamais été genre arnaqué ou trucs ainsi. La qualité que j'ai toujours eu un bon retour. Et aussi les retours si j'ai besoin de faire un retour ça c'est facile.

Lydia : Ok. Et est-ce que tu as tendance à repasser par la même plateforme plutôt que d'en chercher une autre ?

Intervenant 1: Oui. Mais je ne m'ennuie pas à chercher une autre si ça va sur celle que j'ai. Sauf si vraiment on m'a parlé d'une autre et qu'il y a peut-être des bons plans à faire.

Lydia : Ok.

Intervenant 1: Je ne vais que rester réticente. Le Bouche à oreilles par exemple, on m'a déjà parlé de Temu et tout, qu'il y avait des soucis niveau des cartes et tout. Je vais être beaucoup plus réticente et je vais moins aller voir. Je ne veux pas acheter.

Lydia : Ouais pareil, j'ai la même chose. Je préfère rester sur les plateformes que je connais. Je ne vais jamais sur autre chose.

Intervenant 1: C'est ça.

Lydia : Est-ce que tu consultes la plateforme plusieurs fois par semaine ? Même sans besoin précis ?

Intervenant 1: Shein ouais. Oui, je regarde des bêtes trucs, de maillots pour l'été, des robes, les trucs de sport, même sans rien à faire, des couettes. Quand je m'ennuie, parfois je vois Shein, je me dis je vais dessus, je vais voir un peu. Parfois je mets dans le panier, parfois je regarde juste.

Lydia : Ok. Est-ce que tu as déjà eu le sentiment de passer trop de temps sur ces plateformes ?

Intervenant 1: Non, ça, ça va.

Lydia : Ok, donc tu n'as pas eu de difficulté de décrocher de la plateforme, à dire que je vais sur autre chose ?

Intervenant 1: Non, je ne suis pas accro non plus à ça.

Lydia : Et est-ce que tu trouves ça juste pratique et intéressant ?

Intervenant 1: Pratique, oui, intéressant pour les achats et les prix, oui. Bon, après, du niveau éthique et tout, c'est parfois fou.

Lydia: Ouais, c'est sûr. Et ça joue aussi sur ce que t'achètes le niveau éthique ?

Intervenant 1: Oui, par exemple, sur Shein, enfin, des fois je me dis allez je prends un truc, mais je me dis je vais pas faire une commande si j'ai qu'un truc à 5€ et prendre un avion pour ma commande, faire plein de pollution pour un truc. Je vais plutôt acheter plusieurs trucs pour me décider pour acheter plein de trucs d'un coup. Et me dire je fais une livraison et je fais pas 10 000, déjà que je sais que c'est pas la plateforme la plus éco-friendly.

Lydia: Oui, c'est sûr. Et du coup tu préfères faire des grosses commandes que d'en faire une petite ?

Intervenant 1: Oui, il y a plusieurs trucs en tout cas que faire un truc, une commande.

Lydia : Ok, est-ce que ces plateformes ont déjà influencé vraiment tes décisions d'achat ou est-ce que tu gardes toujours le contrôle ?

Intervenant 1: Je pense que ça a quand même déjà influencé, parce qu'il y a des trucs que j'avais pas forcément besoin. Je me dis à aller c'est pas cher, je mets en plus, ça je me mets en plus. Et au final je me retrouve avec des trucs que je suis contente d'avoir mais j'avais pas besoin.

Lydia : Oui, parce que du coup tu vois que c'est pas cher et tu te dis bah, en fait je vais le prendre, ça me coûtera bien. Et est-ce que du coup l'accumulation des messages d'urgence, genre en mode qu'on avait dit plus tôt les stocks unités, les comptes à rebours, le fait qu'il y

ait plus que deux articles qui soient notifiés, est-ce que ça finit parfois par t'agacer ou te faire quitter l'application ?

Intervenant 1 : Quitter non mais ça m'agace. Parce qu'ils sont là tout le temps les deux articles, les deux articles, on a compris quoi. Et souvent ils mettent ça bien en évidence, en rouge et tout.

Lydia : Du coup ça peut t'agacer mais est-ce que du coup ça te donne envie de les mettre dans ton panier ou juste tu passes à autre chose ?

Intervenant 1 : Non, ça ne me donne pas forcément envie de mettre dans mon panier si j'en ai pas plus envie.

Lydia : Du coup pour finir, c'est le dernier truc. Qu'est-ce qui joue le plus dans ton usage d'une Marketplace ? Les prix, les promotions, les avis, les notifications ou autre chose ?

Intervenant 1 : Les prix. Les prix.

Lydia : Et est-ce qu'il y a un aspect important qu'on n'a pas évoqué, que tu aimerais parler ?

Intervenant 1 : Maintenant je réfléchis mais... Là il y a rien, je veux dire, un esprit comme ça ? Non, il n'y a rien qu'à dire.

Lydia : Non. Ok, bien voilà, c'est la fin. Merci beaucoup pour ton temps et tes réponses.

Interview Chloé (29y)

Lydia : Alors déjà, merci d'avoir accepté cet entretien. Du coup, l'objectif est de mieux comprendre ta manière d'utiliser les marketplace en ligne et ton ressenti face aux promotions, aux notifications, au comportement d'autres utilisateurs. Il y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, vraiment c'est le truc, c'est de partager ton expérience personnelle. OK ?

Intervenant 1 : OK.

Lydia : Ça risque de durer entre 20 à 30 minutes et tes réponses seront anonymes et seront utilisées uniquement dans le cadre de mon mémoire. Est-ce que tu es d'accord pour commencer ?

Intervenant 1 : Je suis d'accord.

Lydia : Parfait. Est-ce que tu peux déjà te présenter brièvement ?

Intervenant 1 : Ah, je m'appelle Chloé, j'ai 29 ans et je commande peu en ligne.

Lydia : D'accord. Et qu'est-ce que tu fais dans la vie ?

Intervenant 1 : Ah, je travaille dans une fiduciaire.

Lydia : OK. Du coup, tu utilises pas souvent les marketplace ?

Intervenant 1 : Euh, donc tu peux me réexpliquer c'est quoi ?

Lydia : C'est du coup les plateformes de vente en ligne, donc d'achat en ligne, donc comme Amazon, Zalando, tout ça.

Intervenant 1 : OK. Oui. Euh.

Lydia : Quand utilises-tu une marketplace, à quoi elle te sert principalement ? Euh donc par exemple acheter quelque chose de précis ou plutôt comparer des prix, regarder les nouveautés, suivre des tendances ou des promotions...

Intervenant 1 : Acheter des choses précises quand j'ai une chose en tête, je la trouve directement. Comparer les prix, ça oui, comparer vraiment d'un site à l'autre, comparer oui, tout ce qui est proposé et cetera. Lire bien tous les commentaires qui sont proposés, avoir des détails sur les produits et puis faire des achats que je trouve pas ailleurs ou alors des achats rapides dont j'ai besoin rapidement.

Lydia : OK. Qu'est-ce qui te donne envie d'y retourner régulièrement ? Est-ce que c'est la facilité d'utilisation, les prix, les promotions, les recommandations, le fait qu'il y ait beaucoup d'utilisateurs qui l'utilisent ou des avis ou encore autre chose ?

Intervenant 1 : Ben les retours que je pourrais avoir de mon entourage et moi mon enfin quand si je commande une première fois que je reçois les produits, je les teste et donc du coup mon avis personnel sur les produits si je recommande là-bas.

Lydia : OK. Est-ce que ça t'arrive de craindre de manquer une bonne affaire ou une promotion qu'il y a sur une marketplace ?

Intervenant 1 : Ça m'est déjà arrivé.

Lydia : Ouais. Est-ce que tu peux donner un exemple d'une situation qui est arrivée ?

Intervenant 1 : Mais quand on est sur un site et qu'on voit au-dessus du site qui disent que la promotion en question est valable jusqu'à un certain jour, certaines heures... Je me mets un peu la pression de me dire "Ah ok, il faut absolument je garde ça aujourd'hui, je sais pas ce que je montre aujourd'hui." Euh donc voilà, ce côté-là, oui, je me dis, il faut que je sois fritte dans l'instant parce que je vais peut-être passer à côté de quelque chose.

Lydia : OK. Et du coup, ce qui te pousse à agir vite dans ce genre de situation, c'est vraiment la deadline, le compte à rebours qu'il y a ?

Intervenant 1 : Ouais, c'est ça, tout à fait.

Lydia : OK. Et est-ce que ça t'est déjà arrivé d'acheter quelque chose juste parce que tu avais peur que l'offre disparaisse ?

Intervenant 1 : Euh, à mon avis, oui. Là, comme ça, je n'ai pas d'exemple mais je pense que oui.

Lydia : OK. Quand tu vois qu'un produit est en quantité limitée ou qu'une offre est valable seulement pendant un certain temps, comment tu réagis face à ça ?

Intervenant 1 : Euh mais si c'est une quantité limitée, quelque chose que je suis sûre que je veux acheter alors là parce que moi directement je traîne pas. Si c'est plutôt que je me renseigne plus sur un produit, je ne sais pas encore si je vais l'acheter et qu'il y a une offre... Ben oui, je vais noter dans ma to-do que je dois prendre ma décision avant et que oui, ça va du coup ça va un peu accélérer ma méditation.

Lydia : OK, c'est bon à savoir. Est-ce que les avis, les notes ou les ventes récentes influencent ta décision d'acheter ?

Intervenant 1 : Je lis quand même, ça m'arrive de lire les avis, mais pas souvent.

Lydia : Pas souvent. Tu as pas le réflexe de regarder les commentaires et tout les avis des personnes ?

Intervenant 1 : Non, ça m'est déjà arrivé de regarder mais je dirais pas que c'est général.

Lydia : OK. Si tu vois qu'un produit est beaucoup consulté ou souvent acheté, est-ce que cela va te rassurer ou plutôt te mettre la pression pour l'acheter ?

Intervenant 1 : Ça va plus me rassurer. En tout cas, ça va attirer mon attention et je vais me poser les questions, me dire "Ah ben tiens, quel est ce produit ? Pourquoi est-ce que les gens achètent ?" Je vais me renseigner et du coup ça va plus me rassurer.

Lydia : OK. Est-ce que tu as déjà choisi un produit parce qu'il semblait tendance ou parce que beaucoup d'autres l'avaient acheté avant ?

Intervenant 1 : Non, je pense pas ça... Je me renseigne mais après je pense que je m'arrête avant de cliquer sur acheter.

Lydia : OK tu te fais pas avoir par les tendances ?

Intervenant 1 : Je pense pas.

Lydia : Est-ce que ça t'est déjà arrivé parfois de partager des liens, des codes promos ou des produits avec des proches ?

Intervenant 1 : Euh oh ben oui partagez d'ailleurs... En tout cas, des codes promo, peut-être ça m'est déjà arrivé mais une ou deux fois. Et sinon, des produits ? Oui. Les liens, pas spécialement.

Lydia : OK. Est-ce que tu recommandes facilement une marketplace à quelqu'un d'autre ?

Intervenant 1 : Euh moi comme j'utilise pas beaucoup... je commande par exemple sur Aroma-Zone, ça j'ai déjà conseillé mais après j'utilise pas beaucoup de sites donc non.

Lydia : Si tu dois choisir entre deux marketplace pour un même produit. Est-ce que tu choisirais celle qui a le plus d'avis et plus d'utilisateurs même si elle est un peu plus chère ou tu vas plutôt choisir une plateforme qui a un peu moins d'avis mais qui est moins chère ?

Intervenant 1 : Le moins cher.

Lydia : OK. Donc même s'il y a pas beaucoup d'avis, tu vas quand même acheter ?

Intervenant 1 : Si je vois que c'est le même produit.

Lydia : OK. Est-ce que tu reçois souvent des notifications de ces plateformes sur ton téléphone ?

Intervenant 1 : Euh, quand je passe une commande, du coup, je reçois des mails et après je me désinscris des mails.

Lydia : Donc, tu as même pas de notification sur ton interface iPhone qui viennent. Tu as pas d'application téléchargée ?

Intervenant 1 : J'ai ça sur Vinted. Par contre, ou là quand j'aime des produits et que du coup les prix baissent, là, j'ai des notifs. Mais c'est tout.

Lydia : Est-ce que ça t'arrive d'ouvrir rapidement les notifications ?

Intervenant 1 : Ça m'est déjà arrivé.

Lydia : Et du coup, ça te donne envie de retourner sur l'application ?

Intervenant 1 : Ouais.

Lydia : OK. En plus des notifications mobiles, tu parlais des mails. C'est quel genre de mail que tu reçois ?

Intervenant 1 : Je les lis pas mais sinon c'est plus des je vois dans les titres, c'est pour dire que des nouveautés sont publiées ou alors demander si je passe une commande, voilà, ils demandent de l'avis et cetera, mais je les lis pas vraiment, je les laisse se supprimer automatiquement.

Lydia : OK. Est-ce que ces emails te poussent à retourner sur l'application plus souvent que les notifications ?

Intervenant 1 : Je dirais moins souvent. Parce qu'une notification, je vais juste cliquer dessus avec mon téléphone, regarder une seconde et puis ça sort de mon esprit. Mais un mail, faut vraiment que je m'arrête sur mes mails, que je les lise sur mon PC.

Lydia : OK. Est-ce que tu as déjà eu l'impression que la plateforme essaie de te pousser à acheter ou à revenir souvent par exemple avec des messages "plus que deux articles", "x personnes regardent ce produit", "offre limitée" ? Comment tu perçois ce genre de message ?

Intervenant 1 : Euh moi du coup, ça me fait douter sur la qualité du site sur lequel je suis. Après, ça donne pas très très envie d'acheter en plus. Oui, en tout cas, ça me questionne.

Lydia : Dirais-tu que tu es fidèle à certaines marketplace ?

Intervenant 1 : Non.

Lydia : Tu as pas une marketplace sur laquelle tu reviens non-stop dès que tu as besoin d'un truc ? Amazon ?

Intervenant 1 : Amazon, classique... Mais j'y vais pas souvent.

Lydia : Qu'est-ce qui te fait rester sur une même plateforme ?

Intervenant 1 : Sur Amazon en tout cas, c'est la rapidité du service. On sait qu'on le reçoit à l'instant et qu'on peut tout trouver. Et pour une autre plateforme, ça va peut-être aussi par rapport aux valeurs de l'entreprise, si je me dis "OK, c'est une entreprise belge, elle a des beaux produits et cetera". Et je vais un petit peu revenir à cette adresse-là. Et en recevant le

produit, un petit rapport qualité-prix, voilà... si je suis contente, je peux me dire que je peux y retourner.

Lydia : Est-ce que tu as tendance à repasser par la même plateforme plutôt que d'en chercher une nouvelle ?

Intervenant 1 : Euh oui, c'est plus facile, c'est plus simple.

Lydia : Est-ce que tu consultes la plateforme plusieurs fois par semaine, même sans besoin précis ?

Intervenant 1 : Non.

Lydia : Est-ce que tu as déjà eu le sentiment de passer trop de temps sur ces plateformes, de la difficulté à décrocher ?

Intervenant 1 : Ouais. Passer l'une à l'autre pour faire des recherches encore.

Lydia : Est-ce que tu trouves les plateformes pratiques ?

Intervenant 1 : Ah oui, ben je trouve ça pratique surtout pour la comparaison de prix pour pouvoir ouvrir 10 onglets en même temps et pouvoir comparer pas forcément les prix mais aussi les produits, voir ce qui se passe à droite et à gauche. Que de se dire qu'on va en magasin sur place ça prend plus de temps, on voit pas tous les produits et cetera. Donc ça, je trouve ça super pratique.

Lydia : Est-ce que tu penses que ces plateformes influencent tes décisions d'achat ou est-ce que tu arrives toujours à garder le contrôle ?

Intervenant 1 : J'essaie de garder un maximum de contrôle mais je pense qu'on est de plus en plus influencés. Ça me donne de nouvelles idées d'achat ça oui. Mais au moment de cliquer sur payé je pense que là par contre je prends un peu de recul pour essayer de pas me faire avoir.

Lydia : Donc tu as quand même la lucidité d'esprit de te dire "est-ce que j'en ai vraiment besoin" à la fin ?

Intervenant 1 : Ouais, ça toujours je pense. J'essaie en tout cas.

Lydia : Est-ce que l'accumulation de messages d'urgence finit parfois par t'agacer ou te faire quitter l'application ?

Intervenant 1 : Oui. Déjà quand c'est trop pressant.

Lydia : Pour terminer, selon toi, qu'est-ce qui joue le plus dans ton usage d'une marketplace ? Les prix, les promotions, les avis, les notifications... ?

Intervenant 1 : Ça peut être soit parce que les magasins ne sont pas proches de chez moi, soit pour une offre... quand j'ai vraiment une idée spécifique en tête mais en fait il y a pas ça en Belgique donc je commande à l'étranger. Ou quand je veux acheter des produits de qualité avec des produits un peu OK pour l'environnement, pour la santé et cetera, alors là je fouille pour trouver des sites un peu... où c'est des choses qui sont faites maison.

Lydia : Et du coup, tu fais beaucoup attention à ton éthique là-dessus ?

Intervenant 1 : Quand même. Oui. Et quand je commande, je regarde dans quel pays je commande.

Lydia : Ah ouais. Et donc tu fais attention aussi à l'empreinte écologique ?

Intervenant 1 : Ben quand je commande maintenant, j'essaie de faire livrer dans un point relais parce que j'ai l'impression que c'est mieux pour l'environnement et euh oui, je regarde quand même pour ne pas commander en Chine partout. Je regarde un petit peu.

Lydia : C'est bon à savoir parce que c'est revenu beaucoup avec les autres personnes qu'il y avait une éthique à un moment donné qui sortait.

Intervenant 1 : Mais du coup, ça me limite dans mes achats.

Lydia : Est-ce qu'il y a un aspect que qu'on a pas évoqué ?

Intervenant 1 : Là comme ça, il y a rien.

Intervenant 1 : Donc un truc que je pourrais ajouter par rapport aux commandes, je pense que ce qui fait que je commande pas beaucoup, c'est que j'aime bien par exemple si je dois acheter un livre, je vais essayer de pas l'acheter sur Amazon, mais d'aller plutôt dans la librairie du coin pour essayer de faire vivre les gens du coin. Et je me dis que si on commande tout sur internet, un jour les librairies vont fermer alors que d'aller dans une librairie, tu as vraiment une personne qui adapte le conseil et cetera et c'est super chouette. Et donc moi j'essaie un maximum d'aller dans le coin pour ça. Et par rapport aux commandes aussi, j'essaie même si j'en suis à commander de manière très éloignée... j'essaie par exemple de ne pas commander sur Shein et sur Temu parce que je sais que ça vient du bout du monde, que les produits sont quand même nocifs pour la santé aussi et du coup ça c'est un peu les sites que je m'interdis d'utiliser on va dire et voilà ça aussi c'est surtout ça en fait c'est la raison qui fait que je commande pas beaucoup je pense c'est un peu toutes ces valeurs-là que je porte quoi.

Lydia : Ouais tout ce qui est empreinte écologique, valeur éthique et cetera.

Intervenant 1 : Et aussi pour ma santé... valeur écologique éthique mais aussi pour ma santé.

Lydia : Et pour ta santé en plus.

Intervenant 1 : Voilà.

Lydia : Bah parfait voilà petite info que tu pourrais ajouter.

Lydia : OK. Ben merci beaucoup pour ton temps et pour tes réponses.

Intervenant 1 : Avec plaisir.

Interview Lucas (25y)

Lydia : Alors déjà, merci d'avoir accepté cet entretien. Donc l'objectif, c'est de mieux comprendre ta manière d'utiliser les marketplace en ligne et ton ressenti face aux promotions, aux notifications, au comportement des utilisateurs. Et donc, il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse, c'est vraiment l'important, c'est de partager ton expérience personnelle. L'entretien va durer entre 20 à 30 minutes et tes réponses vont rester strictement anonymes et seront utilisées juste dans le cadre de notre mémoire. Est-ce que tu es d'accord pour commencer ?

Intervenant 1 : Oui.

Lydia : D'abord, est-ce que tu peux te présenter brièvement ?

Intervenant 1 : Lucas, j'ai bientôt 25 ans. Euh, je travaille dans les assurances. Je vis encore chez mes parents. Voilà.

Lydia : OK. Est-ce que tu utilises beaucoup d'applications ou de marketplace ? Est-ce que tu as besoin d'une définition ?

Intervenant 1 : C'est tout ce qui est Zalando.

Lydia : Ouais, c'est tout ce qui est les plateformes en ligne d'achat et de vente. Et à quelle fréquence tu les utilises à peu près ?

Intervenant 1 : Très peu. Une fois tous les deux mois genre.

Intervenant 1 : Amazon... Ben, j'ai commandé pour le match, ça fait un mois. Ouais, allez, une fois par mois. Je pense plus qu'on a une fois par mois. Il y a du mec ou une commande de chaussures, du pantalon.

Lydia : Quand tu utilises une marketplace, à quoi te sert-elle principalement ? Acheter quelque chose de précis, comparer des prix, regarder les nouveautés, suivre des tendances, des promotions ?

Intervenant 1 : Acheter quelque chose de précis. Amazon, j'irais acheter quelque chose de précis. Les magasins de vêtements, je dirais ouais, traîner un peu dessus quoi et voir s'il y a un coup de cœur pour quelque chose.

Lydia : Tu ne compares pas vraiment les prix entre différentes plateformes ?

Intervenant 1 : Si, en soi si.

Lydia : Qu'est-ce qui te donne envie d'y retourner régulièrement ?

Intervenant 1 : Si c'est les plateformes de vêtements, voir s'il y a des nouveautés. Si c'est des plateformes comme Amazon, rien qui me fait revenir vraiment dessus à part pour un achat précis quoi.

Lydia : Est-ce que ce serait plus la facilité d'utilisation de l'application, les prix, les promotions, les recommandations, le fait qu'il y ait beaucoup d'avis ou d'utilisateurs ?

Intervenant 1 : Facilité d'application. Les avis, oui. Je dirais ça. Pas souvent les promotions ni les prix. Les promotions c'est de temps en temps pour les soldes quoi.

Lydia : Est-ce qu'il t'arrive parfois de craindre de manquer une bonne affaire ou une promotion ?

Intervenant 1 : Ouais, si c'est une deadline.

Lydia : Est-ce que tu peux me donner un exemple de situation qui t'a poussé à agir vite parce que tu avais peur que l'offre disparaisse ?

Intervenant 1 : Euh bah oui, sur un pantalon par exemple ou même ne serait-ce que les termes de promotion, ça se voit vite et il n'y aura peut-être plus ma taille.

Lydia : Quand tu vois qu'un produit est en quantité limitée ou qu'un article est vraiment très populaire, comment tu vas réagir ?

Intervenant 1 : Bah déjà voir si j'en ai besoin. Et si j'en ai besoin, j'agirai vite. Si c'est vraiment marqué quantité limitée et que c'est un truc que je voulais, ouais, je vais vite acheter.

Lydia : Est-ce que les avis, les notes ou les ventes récentes influencent ta décision ?

Intervenant 1 : Pas spécialement.

Lydia : Si tu vois qu'un produit est beaucoup consulté ou souvent acheté, est-ce que ça te rassure ou au contraire, est-ce que ça te met la pression ?

Intervenant 1 : Non, ça me rassure.

Lydia : Est-ce que tu as déjà choisi un produit parce qu'il semblait tendance ?

Intervenant 1 : Les jeux vidéo. Plutôt tu l'as plus vite, tu joues avec tout le monde. Les plateformes en ligne, tu peux aussi compter Steam. Battlefield, toi je l'ai eu un an après...

Lydia : Pas un an après tout le monde, tu l'as eu 6 mois après.

Intervenant 1 : Ouais mais du coup tu as quasiment plus personne qui joue déjà. Moi mes jeux vidéo justement, j'achète jamais... je ne suis pas très tendance jeux vidéo, je reste sur les vieux jeux et tout.

Lydia : Est-ce que ça t'arrive de partager des liens ou des codes promos avec tes proches ?

Intervenant 1 : Non, pas du tout. Enfin plutôt le fait de si une commande atteint un certain prix par exemple pour la livraison gratuite. Là je vais consulter mes proches pour voir s'ils veulent commander aussi.

Lydia : Est-ce que tu recommandes facilement une marketplace à quelqu'un ?

Intervenant 1 : Je ne recommande pas. Je recommande rarement. Je dis jamais "va sur Amazon, c'est bien".

Lydia : Si tu devais choisir entre deux marketplace pour un même produit, tu choisiras celle qui a le plus d'utilisateurs et d'avis ou celle qui a peu d'avis mais qui est un peu plus chère ?

Intervenant 1 : Plus d'utilisateurs et plus d'avis par sécurité et par confiance.

Lydia : Et si sur un produit électronique, tu as plus d'avis mais que ça coûte moins cher ou un peu moins d'avis mais c'est un peu plus cher ?

Intervenant 1 : Plus d'avis, moins cher.

Lydia : Est-ce que tu reçois souvent des notifications ? Est-ce que tu les ouvres rapidement ?

Intervenant 1 : Oui. Je les supprime. Ça ne me donne pas tellement envie. Je ne les ouvre pas trop. En fait, ça dépend si je vois dans l'objet que c'est ciblé. Si c'est un produit que je recommande plusieurs fois dans l'année sur Amazon, je vais aller voir s'il y a une promotion. Mais si ce n'est pas ciblé, non, c'est plutôt du spam.

Lydia : Et tu ne te désabonnes pas ?

Intervenant 1 : J'ai peur de cliquer sur tous les liens. Je ne prends pas le temps.

Lydia : Est-ce que tu reçois beaucoup d'emails ?

Intervenant 1 : Ouais, énormément.

Lydia : Est-ce que ces emails te poussent à retourner sur l'application ?

Intervenant 1 : Non. Plutôt le contraire, ça me dissuade. Ça me fait chier d'avoir trop de notifications. Il y a quand même des mails que je conserve, je me dis "ah peut-être plus tard je regarderai". J'ai des codes promos, je les garde mais en fait j'y vais jamais. Le truc sera périmé. Il faut vraiment que je considère que j'ai le besoin d'acheter.

Lydia : Ce qui t'a fait passer le cap pour le Air Fryer, c'était le fait que tous tes potes t'en conseillaient et qu'il y avait une réduction ?

Intervenant 1 : J'ai attendu d'avoir le besoin, qu'on conseille bien et qu'il y ait la réduction.

Lydia : Est-ce que tu as l'impression que la plateforme essaie de te pousser à acheter avec des messages "plus que deux articles", "offre limitée" ?

Intervenant 1 : J'en n'ai pas souvent. C'est plutôt sur Amazon, ils conseillent des articles du même genre, là je peux avoir tendance à aller voir. Par contre les pubs sur les réseaux sociaux, ça me donne envie de les détester. YouTube, Booking... arrêtez s'il vous plaît !

Lydia : Est-ce que tu es fidèle à certaines marketplace ?

Intervenant 1 : Oui. Zalando, Amazon, Adidas, Nike. Je vais toujours sur les mêmes.

Lydia : Est-ce que tu consultes la plateforme plusieurs fois par semaine sans besoin précis ?

Intervenant 1 : Non. Juste quand j'en ai besoin.

Lydia : Est-ce que tu trouves ça pratique et intéressant ?

Intervenant 1 : Ah ouais. Rapidité de paiement, panier... c'est efficace. Je suis en confiance, c'est pour ça que je reste avec ces mêmes plateformes.

Lydia : Est-ce que tu penses que ces plateformes influencent tes décisions d'achat ou est-ce que tu arrives à garder le contrôle ?

Intervenant 1 : Je garde le contrôle. Ça peut m'arriver d'ajouter deux trois trucs que j'ai pas besoin, puis je retourne sur le panier et je supprime en fait. Je reprends le contrôle.

Lydia : Est-ce que l'accumulation des messages d'urgence finit par t'agacer ?

Intervenant 1 : Sur Zalando et Amazon, il n'y en a pas beaucoup. C'est plutôt sur les plateformes chinoises comme Temu ou Shein. Ils mettent souvent des trucs en rouge avec des clignotements, c'est vraiment très agaçant. Ça nous donne plus envie de fuir l'application qu'autre chose.

Lydia : Est-ce que tu fais attention à ton éthique de consommation ?

Intervenant 1 : Pas tant, non. C'est plutôt l'intérêt de la livraison moins chère si on commande en gros quoi.

Lydia : Qu'est-ce qui joue le plus dans ton usage d'une marketplace ?

Intervenant 1 : Le prix, la confiance des clients (beaucoup d'avis) et la facilité d'utilisation. Par exemple Zara, c'est impossible pour moi de commander là-dessus, c'est une horreur. J'arrive pas à regarder les produits, c'est horrible.

Lydia : Merci beaucoup pour ton temps et pour tes réponses.

Interview Sarah (24y)

Lydia : Alors déjà, merci d'avoir accepté cet entretien. Du coup, l'objectif c'est de mieux comprendre ta manière d'utiliser les marketplace, ton ressenti face aux promotions, aux notifications, au comportement d'autres utilisateurs. Donc il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. L'important c'est de simplement partager ton expérience personnelle. Ça va durer entre 20 à 30 minutes et tes réponses seront anonymes et juste utilisées pour le mémoire. Est-ce que tu es d'accord pour commencer ?

Intervenant 1 : Oui.

Lydia : Donc déjà, est-ce que tu peux te présenter brièvement ?

Intervenant 1 : Oui, du coup, ben moi c'est Sarah, j'ai 24 ans, je suis étudiante franco-belge, j'habite dans la province de Namur et voilà, je suis en master en sciences de gestion à l'ULB à Bruxelles.

Lydia : OK. Les grandes hein. Euh du coup, quelle application ou marketplace tu utilises le plus souvent ?

Intervenant 1 : Euh bah en fait, ben du coup le mot marketplace, je l'associe beaucoup avec Facebook Marketplace du coup. Ouais, c'est je pense là où je regarde du coup en premier.

Lydia : OK. Mais marketplace juste comme ça, tu sais, c'est genre en mode juste les applications de vente, en mode les applications d'achat en ligne.

Intervenant 1 : Alors euh ouais, parce que du coup, c'est vrai que du coup le mot marketplace l'associe beaucoup avec Facebook. Mais alors comme application de vente... est-ce que du coup site ça compte ou vraiment c'est que l'application ?

Lydia : Les sites ça compte. Ouais.

Intervenant 1 : OK. Je pense qu'en vrai du coup alors Amazon beaucoup, je pense, comme site de vente. Pour un peu tout.

Lydia : Ouais. Pratiquement tout le monde a dit ça. À part Emma qui a dit Shein

Intervenant 1 : Ah ouais. Non. OK. Ça ne me venait même pas en tête.

Lydia : Voilà. Ouais. Et tu sais à peu près la fréquence dans les combien de temps tu l'utilises à peu près ? Que tu consultes ou que tu achètes ?

Intervenant 1 : Que je consulte... j'irais une à deux fois par mois.

Lydia : OK. Ce n'est pas beaucoup.

Intervenant 1 : Non, mais en vrai, j'achète pas tant que ça de choses, surtout cette année. Peut-être qu'il y a eu des périodes plus, mais là en ce moment, genre vraiment les dernières choses que j'ai achetées, c'est vraiment... je pense que ce mois-ci, j'ai dû commander juste une seule fois. J'ai commencé une seule fois sur Amazon et après le reste c'était des sites où je ne vais pas souvent quoi. Genre ponctuel une fois comme ça mais régulier je pense... Ouais. Amazon et là ouais peut-être deux fois max par mois.

Lydia : OK. C'est fou. Purée. Il faut vraiment que je me calme sur les achats en ligne peut-être. Oh mon dieu. Euh quand tu utilises une marketplace, à quoi elle te sert principalement ? Acheter quelque chose de précis, comparer les prix, regarder les nouveautés, suivre les tendances, des promotions... un peu tout ça hein ?

Intervenant 1 : Ouais, parfois c'est juste pour passer le temps, regarder un peu ce qui se fait au niveau tendance, nouveauté. Euh parfois c'est juste pour par exemple si j'ai vu quelque chose en magasin, voir si je ne peux pas le retrouver là moins cher avec des promotions... ou quand je recherche un truc précis et que là tout de suite j'ai hop une envie et je regarde tout de suite sur le site quoi.

Lydia : Ouais. Mais c'est vrai que moi aussi je regarde un peu pour tout en vrai. Genre j'ai tout le temps enfin souvent pour comparer les prix quand même. J'aime bien. Qu'est-ce qui te donne envie d'y retourner régulièrement ? Est-ce que c'est la facilité d'utilisation, les prix, les promotions, les recommandations, le fait qu'il y ait beaucoup d'avis et d'utilisateurs ?

Intervenant 1 : Euh c'est vrai qu'en général ben la facilité. Quand ben en 10 minutes même pas... si j'ai un truc précis en tête, je le cherche, je le trouve, je le commande et ça y est. Et en général, bah par exemple, si je prends l'exemple d'Amazon, bah ça arrive quand même très vite. Donc c'est facile. Euh ou parce que ben ça arrivait très souvent que quand je vois quelque chose en magasin que je vais aller comparer le prix et au final ben je le trouve moins cher et donc voilà, c'est bien quoi. C'est vrai que l'avis des autres c'est un plus mais ce n'est pas le truc principal. Je dirais que c'est plutôt les deux autres.

Lydia : OK. Ouais. Tu ne regardes pas trop les avis ?

Intervenant 1 : De temps en temps mais de toute façon je me dis au pire si je n'aime pas je renvoie.

Lydia : Ouais, mon propre truc. Moi c'est vrai que je regarde plutôt les avis pour savoir si c'est un bon site ou pas. Si je change de site.

Intervenant 1 : Si je change oui, je préfère regarder si c'est un truc fiable ou pas.

Lydia : Ouais parce que le nombre de fois où je me suis fait avoir... Ah ouais mais tu sais c'était quand il y avait les trucs euh comment ça s'appelait le dropshipping là des influenceurs.

Intervenant 1 : Ah tu t'es fait... je pense ça m'est jamais arrivé. J'ai toujours reçu la seule fois où j'ai eu un souci vraiment où c'était vraiment une énorme galère, c'était Jennifer quand Léna Situations elle avait fait sa collab plus égal plus. Mais je pense ça c'était juste pas de chance parce que c'était un vrai site quoi. Là j'avais mis mais moi aidez-moi à recevoir je j'étais en mode mais juste remboursez-moi genre le don et il a fini par arriver mais genre c'était peut-être enfin... c'était un peu passé quoi. Je l'ai reçu quoi.

Lydia : Bah ouais, c'est sûr. Je suis choquée quand même. Moi je l'avais reçu hyper vite.

Intervenant 1 : Bah ouais, je pense que vu qu'il y a eu tellement de commandes d'un coup, je suis juste tombée juste pas de chance. Mon truc il s'est perdu, ils ne me répondaient pas. Voilà.

Lydia : Ouais. Purée, trop chiant. Euh est-ce qu'il t'arrive de craindre de manquer une bonne affaire ou une promotion sur une marketplace ?

Intervenant 1 : Euh non, ça va encore ça. Ouais. Oui. Non, franchement ça va. Je n'ai pas ça.

Lydia : Tu n'as pas ça ? Genre si je sais que c'était pas quelque chose dont j'avais besoin ou envie, ça ne va pas me trigger de louper la promo quoi.

Intervenant 1 : Purée ! Oh là là, tu as de la chance.

Lydia : Ouais. Et tu n'as jamais acheté quelque chose genre parce que tu avais peur que l'offre elle disparaisse ?

Intervenant 1 : Si ça oui. Mais quand c'est quelque chose que je regardais déjà quoi, quelque chose que j'avais déjà en tête et là je me dis OK bon là il y a une offre. Bon même si je n'avais pas prévu de l'acheter là tout de suite et peut-être que dans quelques semaines... bah là il y a des promotions donc hop j'achète.

Lydia : OK. Euh quand tu vois qu'un produit est en quantité limitée ou qu'une offre est valable seulement un certain temps ou qu'un produit est vraiment très populaire donc tu sais qu'il va partir vite, comment tu réagis face à ça ?

Intervenant 1 : Bah je crois que ça ça dépend vraiment du produit si c'est vraiment un truc où vraiment j'ai envie. Bah alors ça va me pousser à la consommation mais parfois et ça

dépend aussi le prix. Je crois que le prix joue beaucoup. Si c'est un truc pas très cher, je vais l'acheter bon comme ça sur un coup de tête. Si c'est plus élevé même si c'est quantité limitée qu'il y a des trucs et tout bah ça ne va peut-être pas forcément me pousser. Je vais quand même continuer à réfléchir à voir si vraiment vu que c'est un budget.

Lydia : Ouais. OK. Ouais. En vrai tu as une bonne réaction quoi ?

Intervenant 1 : Ouais, ça va, je suis équilibrée.

Lydia : Ouais, tu as une réaction dans la norme quoi comparé à moi.

Intervenant 1 : Ouais, mais je pense tu es un petit accro du shopping quoi.

Lydia : Absolument pas. Je ne sais pas de quoi tu parles. Ça dépend de quel shopping. Non, en vrai, je ne commande pas tant que ça. C'est peut-être un peu...

Intervenant 1 : Bah déjà, peut-être un peu moins maintenant vu que tu as plein de produits que tu reçois.

Lydia : Ouais, c'est ça. Et encore, j'avais envie de passer une commande pour acheter des produits alors que j'allais en recevoir là, c'est too much. Genre, tu en as des milliards que tu as peut-être même pas encore ouverts.

Intervenant 1 : Ouais. Ouais, j'en ai vraiment toujours pas ouverts. En plus, tu es sûre qu'à la fin de ton stage, tu vas avoir un... c'est sûr qu'elle te fera encore des cadeaux et tout. Donc oui, donc voilà.

Lydia : Ouais, je sais déjà là normalement d'ici fin de semaine ou quand je reviendrai après les vacances je vais avoir un énorme package de nouvelles marques. Oh là là, j'ai tellement hâte.

Intervenant 1 : Mais tu n'as pas besoin de commander.

Lydia : Non, je sais, je sais. C'est juste parce que j'aime bien tester des nouvelles choses. C'est très chiant en fait. C'est ça le problème. C'est que j'aime bien tester des nouvelles choses mais j'aimerais bien ne pas les payer.

Intervenant 1 : Oui. Ah ben ah ben ça alors là, bah oui, bien sûr. Mais alors il faut qu'on devienne influenceuse pour ça.

Lydia : Ouais, c'est ça. Il y en a plein qui me disent de me lancer en tant qu'influenceuse. Mais bon c'est dur, hein. Euh est-ce que les avis, les notes ou les ventes récentes influencent ta décision ? Si tu vois qu'un produit est beaucoup consulté ou souvent acheté, est-ce que cela enfin est-ce que ça va te rassurer ou au contraire te mettre la pression pour l'acheter ?

Intervenant 1 : Euh je pense que dans tout ce que tu as cité, c'est plus peut-être la **note** qui va plus avoir d'influence que les autres. Genre c'est vraiment si peut-être je vois qu'il a quand même une note éclatée où je vais quand même peut-être ça va quand même peut-être me faire réfléchir à bah peut-être je vais pas l'acheter et à l'envers s'il a une très bonne note... peut-être que je vais être en mode "Ah bah ça me confirme". Mais c'est vrai que le fait que ça soit fréquemment... que tu as la petite notif même "acheté 150 fois dans les dernières heures" ou un truc comme ça, ça non, je crois pas que enfin peut-être c'est inconsciemment mais consciemment non ça n'a pas trop d'influence.

Lydia : OK. Euh, du coup, tu n'as vraiment pas de pression quoi. Enfin, ça ne te met pas la pression. Tu es juste en mode ça...

Intervenant 1 : Non, ça ne met pas plus de pression que ça.

Lydia : OK. Est-ce que tu as déjà choisi un produit parce qu'il te semblait tendance ou parce que beaucoup d'autres l'avaient acheté ?

Intervenant 1 : Oui, hein. Ouais, constamment. Vraiment, je pense 70 % de mes achats. Ouais, la crème Medicube. Vraiment... bon, ça je t'ai un peu influencée aussi. Non mais aussi elle est vraiment bien. Tu sais que j'en ai parlé en plus avec du coup avec les filles qui tiennent l'autre stand parce qu'elles ont beaucoup de Medicube aussi et elles m'ont dit "Non mais cette crème elle est incroyable et tout" et du coup j'aime trop trop l'effet que ça fait carrément. Là je suis en mode ouais j'ai vu qu'il y avait le masque pour la nuit peel-off et tout je suis en mode oh...

Lydia : Ouais il est ouf hein celui-là il est ouf.

Intervenant 1 : Ouais il est ouf tu vois ton problème de shopping tu remets sur les autres.

Lydia : Mais en plus tu sais que la semaine dernière je me suis acheté un masque du coup dans le stand à côté parce que j'étais en mode je veux trop tester le nouveau là au caviar là le mauve.

Intervenant 1 : Moi j'avais bien aimé, plus que le rose. Bah oui parce que moi je n'aimais pas le rose.

Lydia : Du coup j'en ai parlé avec elles et elles étaient en mode bah essaye celui-là je pense que tu vas plus l'aimer. Du coup j'étais en mode bah ouais donc il faut encore que je teste. Il est dans mes produits là. Est-ce que tu as déjà parfois partagé des liens des codes promo ou des produits avec tes proches ?

Intervenant 1 : Oui oui, ça m'est arrivé.

Lydia : Euh est-ce que tu recommandes facilement une marketplace à quelqu'un ?

Intervenant 1 : Euh quand même oui, je pense. Je pense quand même oui que ça va arriver de temps en temps dire "Oh bah franchement, va sur ce site là, c'est trop bien, tu trouveras facilement." Ouais quand même.

Lydia : OK. Euh si tu devais choisir entre deux marketplace pour un même produit, tu choisirais celle qui a le plus d'utilisateurs et d'avis, même si elle est un peu plus chère, ou plutôt celle qui n'a pas beaucoup d'avis ni d'utilisateurs mais qui est moins chère ? Et pourquoi ?

Intervenant 1 : Euh je crois... ah ouais, peut-être que je détourne un peu la question, mais je pense que ben je vais quand même d'office... si c'est pour le même produit, ben je pense que d'office je vais enfin... attends toi tu parles du site en général ?

Lydia : Du coup, tu as juste deux sites différents mais pour un même produit, par exemple, un t-shirt, tu vois.

Intervenant 1 : Ouais. Ben du coup, je pense que je vais regarder les avis dans les deux sites, mais je vais aller vers le moins cher. Même s'il y a un site où il a genre cinq avis et l'autre il y en a 100. Bah je me dis si c'est le même produit.

Lydia : Ouais. OK. Ouais. Après on n'a pas de sous donc on va toujours aller sur le moins cher. Mais ouais, tu vois. Euh Est-ce que tu reçois souvent des notifications de ces plateformes sur ton téléphone ?

Intervenant 1 : Ouais, quand même. Plutôt des trucs...

Lydia : Ouais. Est-ce que c'est plutôt des notifications de promotion, rappel de panier, nouveaux produits, articles similaires ?

Intervenant 1 : Ben comme parfois genre vraiment je fais juste du shopping juste pour m'ennuyer mais je sais que je ne valide pas le panier, bah j'ai tout le temps mes rappels. "Ah vous n'avez pas oublié de valider machin ?" Ou parfois je me dis oh ça j'aime bien. Oh mince, il n'y a plus ma taille. Ben je mets la notif. Au final, je ne vais même pas l'acheter, mais j'ai quand même la notif. Euh comme j'ai l'appli Shein, c'est les pires trucs. Euh donc ouais, j'ai tout le temps tout le temps des trucs. Encore hier soir dans mon lit, j'étais en train de faire des paniers que j'allais jamais valider.

Lydia : Ouais, ça c'est fou. Mais bon, est-ce que tu les rouvres rapidement quand tu as une notification comme ça ?

Intervenant 1 : Hmm je crois pas forcément parce que du coup si tu vois je n'ai pas validé mon panier, c'est que je sais que je ne vais pas l'ouvrir. Donc au final je fais balayer la

notification. Comme j'ai dit enfin c'est tellement du non-stop que je regarde même pas ce qu'ils m'envoient. Si je sais que je n'attends pas un colis d'eux, je n'ouvre pas forcément la notif.

Lydia : OK. Est-ce que ça te donne envie de retourner sur l'application ?

Intervenant 1 : Ben je pense que du coup forcément quand tu vois plus un nom d'un truc... est-ce que tu l'as d'office en tête dans tes informations récentes ? Et donc d'office, je pense que ça m'influence inconsciemment à retourner plus vers le site si j'ai des notifs de quoi.

Lydia : OK. Euh en plus des notifications mobiles, euh est-ce que tu reçois des emails de ces marketplace ?

Intervenant 1 : Euh ouais. Souvent par exemple après une livraison quoi pour noter le service ou ouais, c'est souvent plus ça, je pense plus pour demander un feedback.

Lydia : OK. Tu as souvent des codes promo ou d'alerte de baisse de prix ?

Intervenant 1 : Si si ça m'arrive quand même en vrai aussi les codes promo surtout en mode la promotion sur tel tel truc ou moins 20 % sur le site ça c'est quand même pas mal.

Lydia : OK. Est-ce que ces emails te poussent à retourner sur l'application plus souvent que les notifications ?

Intervenant 1 : Non, je crois que j'ai plus les notifs quand même que les mails. Ouais.

Lydia : Tu vas souvent consulter tes mails ou tu n'y vas pas si souvent que ça ?

Intervenant 1 : Plusieurs fois par jour. Ah ouais quand même. Bah moi aussi mais... ouais. Moi je les supprime direct en fait ces mails là. Ben en fait je déteste avoir des notifications d'office. Si je reçois un truc même de pub je j'archive instant. Je sais que tu fais la même chose. Je te vois sur ton téléphone.

Lydia : Ouais ouais. J'ai aucune notif sur mon téléphone. À part les notifs YouTube parce que tellement YouTube, c'est le seul où je ne sais pas pourquoi je regarde pas alors que tout le reste je ne peux pas.

Intervenant 1 : Pareil, je suis en mode dès que je vois une petite bulle, je suis en mode eh, pourquoi tu es là ? Mais oui, et quand parfois ça bug, ça ne veut pas partir, ça m'énerve... quitter, ouvrir, quitter. Le pire le pire c'est Vinted, à chaque fois les notifs elles ne veulent pas partir. Oh là là, qu'est-ce que c'est chiant. Et du coup, il y a plein de fois où j'ai supprimé Vinted juste parce que ça me saoule... Vinted tout le temps ils t'envoient des trucs parce que quand tu mets tes favoris tout le temps baisse de prix, supprimé et tout.

Lydia : Ouais, c'est vrai. Trop chiant. Euh, est-ce que tu as déjà eu l'impression que la plateforme essaie de te pousser à acheter ou à revenir plus souvent avec des messages comme "plus que deux articles", "x personnes ont regardé ce produit", "offre limitée" ? Et comment tu les perçois ce type de message ?

Intervenant 1 : Bah forcément, ben je vois d'office que bah leur but c'est de me faire acheter. Donc tu comprends ce qu'il y a derrière mais après voilà je n'ai pas forcément une vision plus négative de la marque pour ça quoi.

Lydia : OK. Ah ouais c'est rare quand même. Il y en a beaucoup qui me disent que ça les agace tellement qu'ils peuvent supprimer l'application.

Intervenant 1 : Ah non ça va. Oh purée ouais non parce qu'au final je ne la supprimerai pas de mon téléphone. Moi elle est supprimée parce que c'est vraiment atroce. Ouais vraiment c'est le pire. Moi je le mets juste quand je sais que je veux vraiment enfin faire une commande ou quoi mais après je bazarde il n'est pas là. Tu vois sur mon tel je crois j'ai deux applications de shopping.

Lydia : Oh waouh ! Ouais j'en ai bien 7 hein mais c'est juste quand je m'ennuie. Ouais tu vas voir quoi. C'est vrai que je fais plus du shopping je crois sur mon téléphone que sur mon ordi.

Intervenant 1 : Ouais moi je crois c'est plus sur mon ordi. Je préfère à part Zalando. Je l'ai sur mon tel. Ça je préfère sur le téléphone. Mais sinon le reste ouais, c'est sur mon ordi. Ou alors c'est des plateformes qui n'ont pas d'application. Donc c'est sur Safari ou sur mon ordi quoi.

Lydia : Ouais. Ben je fais quand même pas mal de recherches avec mon téléphone en vrai. Est-ce que tu dirais que tu es fidèle à certaines marketplace ?

Intervenant 1 : Ouais hein quand même. Je pense qu'en vrai quand j'ai une bonne expérience, je reviens souvent.

Lydia : Ouais, moi aussi souvent je ne change pas trop quand même. Et qu'est-ce qui te fait rester sur une même plateforme ?

Intervenant 1 : Bah par exemple, si j'ai commandé un produit que c'était bien conforme à ce qu'ils écrivaient, si j'ai trouvé que le prix était juste pour ce que j'ai eu, si la livraison s'est bien passée dans les délais... si l'expérience aussi... si le site il est bien utilisé, facile... tous ces critères.

Lydia : OK. Euh, est-ce que tu as tendance à repasser par les mêmes plateformes plutôt que d'en chercher une nouvelle ?

Intervenant 1 : Ouais, quand même.

Lydia : Est-ce que tu consultes la plateforme plusieurs fois par semaine, même sans besoin précis ?

Intervenant 1 : Mais du coup, c'est vrai que tout à l'heure, j'avais pris Amazon et du coup là, je t'ai dit une seule une de fois par mois, mais sur mon téléphone, maintenant que je réfléchis, j'ai quand même d'autres trucs genre des par exemple Showroomprivé, Beauté Privée et tout. Vu que ce sont des ventes privées, ben ça j'y vais quand même plusieurs fois pour voir un peu les ventes qui sortent même sans consommer mais j'y vais voir. Plusieurs fois par semaine.

Lydia : OK. Est-ce que tu as déjà eu le sentiment de passer trop de temps sur ces plateformes, d'avoir la difficulté à décrocher ?

Intervenant 1 : Ouais. Ou globalement de mon téléphone, hein. C'est vrai. Ouais, c'est vrai que tu es la première à répondre. Oui. Oui. Quand je ne réponds pas, c'est vraiment je suis occupée. Ce qui est rare en fait. Bah surtout en ce moment, les seuls moments où je suis occupée, c'est peut-être je conduis un peu et du coup je n'utilise pas mon iPhone quoi.

Lydia : Ouais. Ouais. Vraiment. Oh mon dieu. Euh et est-ce que tu trouves ces plateformes pratiques et intéressantes ?

Intervenant 1 : Ouais, quand même. Oui. Ouais, c'est très c'est facile hein.

Lydia : Ouais. Est-ce que tu penses que ces plateformes influencent vraiment tes décisions d'achat ou est-ce que tu arrives à garder le contrôle ?

Intervenant 1 : Un peu des deux. Je pense que quand même ça influence mais jusqu'à une certaine limite. Je ne vais jamais dépenser plus que ce que je ne peux dépenser par mois quoi dans du shopping. Ouais. Donc tu gardes quand même un certain contrôle toujours. Oui. Tu ne vas jamais trop loin. Non.

Lydia : Euh est-ce que l'accumulation de ces messages d'urgence finit parfois par t'agacer ? Bon comme j'ai dit tout à l'heure, je ne crois pas. Je pense que ça va genre... je ne pense pas.

Intervenant 1 : OK. Peut-être je ne m'en rends pas compte. Ouais, peut-être. Mais si tu n'en as pas en tête, c'est que ça ne t'agace pas. Non, ça va. Parce que je sais que quand j'ai posé la question aux autres, c'était directement en mode "Ah oui, ça m'agace tellement que genre je peux ne même pas valider mon panier quoi." Ah ouais ? Non, moi pas du tout. Si je sais que je le veux, je vais valider même si tu mets 10 notifs.

Lydia : Voilà. Est-ce que tu as un peu un côté éthique quand tu commandes ? Sur Shein ouais, je dirais que non. Disons que Emma, elle m'a dit qu'elle a quand même un petit côté. Du coup, elle essaie de faire de grosses commandes à la place pour moins dépenser en kérosène.

Intervenant 1 : OK, pourquoi pas ? Oui, mais bon, je vais être honnête, non, quand je commande sur ces plateformes, c'est que l'éthique, je la mets de côté pour la commande, hein. Sinon, je ne le ferais pas du tout et je n'irais pas du tout voir là.

Lydia : Ouais, c'est vrai, qu'en magasin. Ouais. Et encore parce que les magasins ce n'est pas non plus le meilleur.

Intervenant 1 : Oui, ce n'est pas forcément l'idéal mais ouais. Ouais. Tu cherches une solution alternative.

Lydia : Euh ben pour finir, qu'est-ce qui joue le plus dans ton usage d'une marketplace ? C'est les prix, les promotions, les avis des autres, les notifications ou autre chose ?

Intervenant 1 : Hmm, je dirais prix et livraison. Genre si c'est rapide.

Lydia : Ouais, pareil. Ouais. Bah voilà, du coup c'est la fin. Merci beaucoup pour ton temps et tes réponses.

Intervenant 1 : De rien.

Interview Louise (21y)

Lydia

Donc déjà, merci d'avoir accepté cet entretien. L'objectif du coup, c'est de mieux comprendre la manière d'utiliser les marketplaces en ligne et ton ressenti face aux promotions, aux notifications et aux comportements d'autres utilisateurs. Donc, il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse. C'est vraiment l'important, c'est vraiment de partager ton expérience personnelle. L'entretien va durer entre 20 à 30 minutes et du coup, tes réponses seront complètement anonymes et seront utilisées dans le cadre de notre mémoire uniquement. Est-ce que tu es d'accord pour commencer ?

Intervenant 1 : Allez, parce que c'est toi. Ok,

Lydia : Tu vas commencer par te présenter brièvement.

Intervenant 1 : Ok, du coup, je m'appelle Louise, j'ai 21 ans, je suis étudiante en master d'édition, en reconversion pour les écoles et les journalistes. Et voilà.

Lydia : Quelles applications/marketplaces tu utilises le plus souvent ? Est-ce que déjà tu sais ce que c'est une marketplace ?

Intervenant 1 : C'est genre une société ?

Lydia : Non, c'est une application, enfaite c'est un site de vente en ligne.

Intervenant 1 : Ok. Niveau site de vente en ligne, moi c'est surtout les sites de fast fashion, genre Zara, Bershka, Pull&bear, mais après sinon c'est Amazon. Amazon surtout.

Lydia : Est-ce que tu utilises Shein ?

Intervenant 1 : Pas du tout.

Lydia : Et à quelle fréquence à peu près tu les utilises ces applications ?

Intervenant 1 : Franchement très rarement. Amazon c'est celle que j'utilise le plus quand j'ai besoin de quelque chose que je trouve pas en magasin ou alors que j'ai pas le temps.

Mais sinon les sites de fast fashion, j'utilise plus tant parce que c'est surtout en magasin. Si je l'utilise c'est parce que je n'ai pas trouvé ce que je cherchais dans le magasin, enfin, pas ma taille quoi.

Lydia : Ok. Quand tu utilises une Marketplace, à quoi elle te sert principalement ? Par exemple parce que ça peut être, ça peut être par exemple pour acheter quelque chose de précis, comparer des prix, regarder les nouveautés, suivre des tendances, des promotions.

Intervenant 1 : Moi c'est pour faire quelque chose de précis. Je vais jamais aller... ce qui est con d'ailleurs, c'est débile. Je vais pas comparer les prix. Je ne compare pas les prix, je vais pas avoir les tendances parce que sur les tendances je vais voir sur des réseaux, surtout. Mais pas sur les Marketplace directement. Et ouais vraiment je ne compare pas du tout les prix ni rien parce que je perds du principe que c'est partout pareil.

Lydia : Ok.

Intervenant 1 : Alors que non.

Lydia : Ouais, il y a quand même quelques petites différences parfois.

Intervenant 1 : Ouais, mais en général, en différence c'est justement les sites comme shein, etc. Et par raison d'éthiques, je n'achète pas dessus.

Lydia : Ok. C'est bien, c'est très bien. Alors qu'est-ce qui te donne envie d'y retourner régulièrement même si là tu m'as dit du coup que tu ne vas pas si régulièrement que ça ? Est-ce que c'est plutôt la facilité de l'utilisation, les prix, les promotions, les recommandations, le fait qu'il y ait des d'autres utilisateurs qui en parlent, qui donnent leur avis le dessus ?

Intervenant 1 : C'est pas la facilité d'utilisation dans le sens où j'ai la facilité d'utilisation mais dans le sens où j'ai pas besoin de me déplacer, que j'ai pas besoin de prendre du temps vraiment sur ma journée pour aller vérifier, etc. Mais en même temps, ouais, je pense que c'est pour ça que, quand je le dis, c'est pour ça. C'est pour gagner du temps entre guillemets.

Lydia : Ok. Ok. Est-ce qu'il t'arrive de craindre, de manquer une bonne affaire ou une promotion sur une Marketplace ?

Intervenant 1 : Jamais. Jamais. Vraiment ça m'arrive absolument pas. À part quand à la limite, je vois qu'un sac par exemple sur les réseaux, genre tu sais quand je voyais un peu sur TikTok et Aul et que je voyais des sacs et que j'étais en mode, oh il est trop beau ces sac et que j'allais voir et qu'il était en rupture de stocks, j'étais en mode putain ça me fait fier et du coup je mettais des notifs et tout. À part là, mais sinon c'est très très rare. Ok. Ok, ok.

Lydia : Ouais. C'est vrai que tu fais pas souvent ça.

Intervenant 1 : Non.

Lydia : À part pour ta palette Makeup Forever.

Intervenant 1 : Oui. vraiment. Je suis vaccinée de cette palette maintenant.

Lydia ; Vraiment tu la veux plus maintenant.

Intervenant 1 : Ah je la veux plus. Même si on me l'offre, je dis non mais on me l'offre pas.

Lydia : Donc du coup les questions d'après ça ne sert à rien parce que c'était en mode qu'est-ce qui te pousse à gérer vite dans ce genre de situation?

Intervenant 1 : En vrai, si parce que du coup quand je vois sur les réseaux qu'il y a un truc bien tendance, je vais y voir et quand même j'active la notif s'il vous plaît. Et du coup moi là en général c'est les réseaux.

Lydia : Ok. C'est les réseaux qui vont te pousser.

Intervenant 1 : C'est dans la tendance du truc.

Lydia : Ouais.

Intervenant 1 : Parce que maintenant que j'ai plus les réseaux, je fais absolument plus ça. Maintenant que j'ai plus TikTok, je crois que la seule fois où j'ai été sur Amazon, c'était pour acheter mes trucs luxeols Et j'ai beaucoup moins ce truc d'aller vérifier un achat et de vouloir l'achat. Ouais. J'ai beaucoup plus de la réflexion.

Lydia : T'as plus le truc en mode pourquoi je voudrais l'acheter alors que ça ne me sert pas à grand chose non plus, c'est peut-être juste un coup de tête.

Intervenant 1 : Ouais. Grave.

Lydia : Donc il est comparé à moi ou quand je vois des trucs, je suis en mode purée, je le veux.

Intervenant 1 : Exactement. Moi c'est l'inversement quand je vois un truc, c'est-à-dire que j'attends, j'attends, j'attends jusqu'à ce qu'il s'en rupture de stock et qu'après je me dis putain, j'aurai du me l'acheter je le voulais vraiment.

Lydia : Mais ça t'arrive tellement souvent. Et du coup est-ce que tu avais déjà acheté un produit parce que tu avais peur que l'offre disparaisse ?

Intervenant 1 : Alors absolument que oui

Lydia : Bah ta palette makeup forever ou tu m'as fait une crise dès que t'as vu la promotion ou j'ai dû te la commander pour toi.

Intervenant 1 : Oui, j'avais oublié. Oui, non oui, ça m'ai déjà arrivé. Puis même là, récemment quand j'ai vu le vinyle de Olivia Rodrigo, j'ai pas réfléchi deux fois parce que je me suis dit qu'il va être en rupture de stock et j'ai couru dans ma maison pour aller chercher la carte bleue.

Lydia : Mais t'as pas vu qu'il y a son nouveau single qui vient de sortir ?

Intervenant 1 : Je sais, mais alors comme j'étais en train de pleurer, je me suis dit que je devais attendre.

Lydia : Moi il faut que je l'écoute et en plus il y a le clip qui est sorti avec.

Intervenant 1 : Je sais il faut absolument que je regarde.

Lydia : Pareil. Quand tu vois un produit qui est en quantité limitée, du coup qu'une offre est valable seulement pendant un certain temps, ou qu'un article est très populaire, comment tu réagis face à ça ?

Intervenant 1 : Du coup avant, j'avais tendance à acheter plus maintenant.

Lydia : Ok, c'est bien.

Intervenant 1 : Mais vraiment, je pense vraiment que, soit j'ai grandi, du coup je me dis que c'est pas raisonnable, soit j'ai moins d'argent, soit vraiment les réseaux m'ont grave calmé peut-être.

Lydia : Je pense que t'as grandi et que les réseaux aussi t'ont calmé. Parce que vu que t'es plus sur TikTok, t'as plus le truc de voir toutes tes nouvelles tendances.

Lydia : Et tout ce qui est populaire parce que quand tu ouvres TikTok, tu vois que les mêmes personnes qui achètent les mêmes choses, qui achètent les mêmes produits tendances, et en fait avant, ça te pousse à acheter parce que tu te dis, pourquoi est-ce que moi je ne l'ai pas, je le veux. Ça a l'air trop bien, tout le monde l'a. Alors que moi tu vois, hier j'étais sur TikTok, j'ai vu une petite robe à Zara plusieurs fois. J'avais envie de l'acheter. Alors que pour toi elle ne m'irait absolument pas en plus.

Intervenant 1 : Oui je comprends. Par exemple j'aurais vu la petite robe sur Zara, j'aurais vu qu'il restait deux tailles. Je me suis dit facile, je la commande au clair et je la renvoie. C'est ce que je faisais l'année dernière, j'avais acheté plusieurs fois, etc. En plus, c'est chiant, ça fait peur de l'argent parce que les frais pas en général ils ne sont pas remboursés, donc c'est con.

Lydia : Non mais oui, vraiment. Comme quoi il faudrait peut-être que j'arrête TikTok. C'est ça le truc, peut-être que quand je vais commencer à travailler pour essayer d'économiser de

l'argent, tu vas arrêter TikTok. Est-ce que les avis, les notes ou les ventes récentes influencent ta décision ?

Intervenant 1 : Les avis genre sur l'article ?

Lydia : Oui.

Intervenant 1 : Ça dépend pourquoi. Mais oui, totalement.

Lydia : Par exemple quand je te fais un avis de revue skincare, est-ce que tu as envie d'acheter le produit ?

Intervenant 1 : Ah oui non mais moi vraiment, sans avis je commande pas.

Lydia : C'est vrai, c'est vrai. C'est vrai que toi t'aimes trop quand tu as des avis, après t'es grave influencé, t'as juste envie de l'acheter.

Intervenant 1 : Oui vraiment. Non mais même dans tous les cas si je vois qu'il n'y a pas d'avis sur le produit, je suis en mode j'ai pas envie de gaspiller de l'argent, ça se trouve il va être nul.

Lydia : Ouais

Intervenant 1 : Ou alors je demande de la vie à une vendeuse aussi. Je sais pas j'arrive toujours à trouver.

Lydia : Et si tu vois qu'un produit est beaucoup consulté ou souvent acheté, est-ce que ça te rassure ou au contraire ça te met la pression pour l'acheter ?

Chiara : Ça me rassure.

Lydia : Ok.

Intervenant 1 : Zéro pression, j'attends qu'il soit de nouveau en stock mais ça me rassure parce que je suis en mode c'est un bon produit.

Lydia : Toi t'attends qu'il soit de nouveau en stock ?

Intervenant 1 : Oui. Je suis folle.

Lydia : T'es complètement folle. Moi je suis panique.

Intervenant 1 : Ah oui bah non, ça me rassure, je suis en mode putain c'est génial. Et limite, tu sais que limite quand je vais sur les magasins et que je regarde sur les sites internet, je vois

par exemple Belle des pins la dernière fois, j'ai été voir Belle des pins, j'allais pas rester parce que j'ai pas d'argent mais j'étais genre Ah, il n'y a pas beaucoup d'achat sur celui-là. Et c'est pas mon préféré, ça veut dire genre tu vois que je vais dans la tendance, c'est un peu genre j'ai les bons goûts entre vieux mais.

Lydia : Ouais.

Intervenant 1 : C'est limite ça me rassure. Après il y a un peu le seum mais ça me rassure quand même.

Lydia : En vrai il vaut mieux avoir le seum sur Belle des pins que d'acheter.

Intervenant 1 : Ah oui non mais dans tous les cas je n'allais pas acheter.

Lydia : En plus t'as plus tiktok mais elle s'est mise dans la sauce et tout. Elle a eu des grosses sauces à cause de ses maillots de bain tout ça. Trop de gens qui disaient que franchement le service après vente était vraiment catastrophique, que plein de gens avaient eu plein de problèmes avec ces maillots, qu'elle n'avait même pas fait un seul petit don, un truc pour essayer de dédémager, renvoyer l'article en bon état. Rien fait du tout. Alors qu'elle se paye des voyages presse pour faire ses nouveaux trucs et tout, ses nouveaux lancements tout ça.

Intervenant 1 : Je comprends la sauce.

Lydia : Et est-ce que tu as déjà choisi un produit parce qu'il semblait tendance ou parce que beaucoup d'autres l'avaient acheté ?

Intervenant 1 : Tout le temps. Le vinyle Olivia Rodrigo. Après je passais une mauvaise journée j'étais en pleine rupture

Lydia : Ça va être dans mon ITV. Dans mon analyse il y aura une partie rupture, ça veut faire des dégâts.

Intervenant 1 : Ah non mais en vrai genre le tes sentiments de la journée ça joue de sur si t'achetais tout pas, tu passes une journée merde, crois-moi que si tu vois des trucs, tu réfléchis pas à deux fois tu vois articles limités alors que t'es en train de chialer, tu dis oh je sors ma carte directe.

Lydia : Oui, c'est sûr, moi aussi je fais souvent ça dès que je passe une mauvaise journée, je ferai un mot de bon bah , je vais m'acheter un truc, même si c'est un cookie, je vais m'en acheter un.

Intervenant 1 : Exactement. Et je pense que c'est pour ça que le capitalisme il fait en sorte qu'on soit malheureux.

Lydia : Tout ramener à la politique. Le capitalisme.

Intervenant 1 : C'est pour ça qu'il nous fait toujours travailler plus pour être de plus en plus malheureux et pour racheter parce qu'on a d'argent pour racheter, mais on est triste.

Lydia : C'est ça qu'après on revient à la réflexion de est-ce que c'est mieux d'être riche mais malheureux ou pauvre mais heureux.

Intervenant 1 : Et tu verras que tout le monde choisi riche.

Lydia : Bah ouais parce que c'est mieux de pleurer avec des billets de 100 dans la main.

Intervenant 1 : Et comme dirai Ariana Grande les personnes qui disent que l'argent ne résout pas les problèmes c'est qu'ils n'ont pas assez d'argent.

Lydia : C'est ça. Parce que moi, l'argent pourrait me résoudre beaucoup de problèmes. Bon, autre question. Est-ce que tu partages parfois des liens, des codes promo ou des produits avec tes proches ?

Intervenant 1 : Non. J'aimerais bien. J'aimerais bien qu'on m'en partage.

Lydia : Bah moi je partage des produits avec toi quand tu es dans la maison.

Intervenant 1 : Ouais mais je viens jamais à la maison. A la limites tu me partages des produits, tu m'en donnes, c'est ok ?

Lydia : C'est vrai, c'est vrai. Est-ce que tu recommandes facilement une marketplace à quelqu'un ?

Intervenant 1 : Je banne en général. Je dérecommande les marketplace.

Lydia : C'est vrai. C'est vrai.

Intervenant 1 : Je suis en ma soeur, je lui ai dit, Donna arrête d'acheter sur Shein et temu, c'est pas bien. Oh oui, pareil. Ma mère.

Lydia : Pareil. Non mais pareil, depuis tu m'as influencé, j'achète plus du tout

Intervenant 1 : Influenceuse quoi. Je sais.

Lydia : Et si tu dois choisir entre 2 marketplace pour un même produit ? Tu choisirais celle qui a le plus d'utilisateur et d'avis même si elle est un peu plus chère ou plutôt celle qui n'a pas trop d'avis mais qui est moins chère. Pourquoi ?

Intervenant 1 : Moin cher. Moin cher.

Lydia : Ah ouais. Même s'il n'y a pas beaucoup d'avis ?

Intervenant 1 : Ouais.

Lydia : Ok.

Intervenant 1 : Ah part si vraiment il y a un avis et que je vois que le site est vraiment frauduleux.

Lydia : Ok.

Intervenant 1 : Je vois que le site, c'est vraiment n'importe quoi. Mais sinon, mon cher. Et au pire je me dis Paypal. Et je veux en sorte de me faire rembourser si il y a un problème. Oui. Mais là c'est parce que je n'ai pas d'argent. Je pense que honnêtement si j'avais un salaire tous les mois, je prendrais le plus cher.

Lydia : Ouais. Mais je pense que déjà quand t'as un salaire et que tu peux te permettre d'acheter des produits, c'est un peu moins souvent mais que tu vas acheter de la bonne qualité, bah tu vas déjà sur des produits un peu plus haut de gamme, tu vois.

Intervenant 1 : Ah mais bien sûr. On n'irait pas chez Zara.

Lydia : On irait chez Cos par exemple, tu vois.

Intervenant 1 : Bien sûr. Mais là moi j'ai qu'une envie, c'est de m'acheter des bons produits. Genre je veux m'acheter des bons produits pour la peau et tout. J'ai qu'une envie, c'est ça. Mais là actuellement, est-ce que je le fais ? Bah non. Je le laisse à ma wishlist.

Lydia : C'est sûr. Est-ce que tu reçois souvent des notifications des plateformes, de ces plateformes-là, de Marketplace ?

Intervenant 1 : J'ai aucune application et aucune notif.

Lydia : Ok. Ah c'est bien. En vrai. En vrai c'est très bien. Moi j'ai des notifs, c'est très chiant.

Intervenant 1 : Mais du coup ça te donne envie d'acheter.

Lydia : Ouais.

Intervenant 1 : À part les messages, tu sais des fois, les messages de fidélité, oh en ce moment il y a des promos. Et ce qui fait que ces messages quand même me font aller voir sur

les sites. Genre sephora quand je voulais aller acheter pour mon parfum. Ouais. Mais c'est rare. Non mais c'est vrai.

Lydia : C'est vrai que, ouais, tu as zéro notif de toute façon.

Intervenant 1 : Je suis pas la bonne personne.

Lydia : Non. Est-ce que tu les ouvres rapidement ?

Intervenant 1 : C'est certaine notification comme ça. Là, par exemple, avec sephora

Lydia : Est-ce que tu les ouvres rapidement ?

Chiara : Bah du coup, oui. Parce que, par exemple, quand j'ai vu qu'il y avait les moins 20%, je me suis dit putain, il faudrait que j'aille voir pour mon parfum et que je me dépêche.

Lydia : Et du coup tu retournes facilement sur l'application quand tu vois des trucs comme ça ?

Intervenant 1 : Une fois que j'y suis allée et j'ai vu que ça ne marchait pas, non.

Lydia : Ok. Est-ce qu'en plus des notifications mobiles, est-ce que tu reçois beaucoup de mails ? Genre, par exemple, des codes promotionnels, des alertes de baisse de prix, des paniers abandonnés. Genre, par exemple, quand tu fais un faux panier qu'il te rappelle un petit peu par notification de mails, est-ce que tu as beaucoup de notifications de mails de Marketplace ?

Intervenant 1 : Oui Mais pas... En fait, oui. Mais je ne les regarde absolument pas. Genre, c'est quand mon adresse mail poubelle. Donc... Même pas je les vois, en fait. C'est juste que quand j'y vais, je vois que j'ai des trucs de...

Lydia : Je ne sais bien. T'es forte. T'es forte.

Intervenant 1 : Je ne peux pas... C'est trop, c'est too much .

Lydia : Même moi, je me suis désabonné de tellement de trucs parce que j'en pouvais plus. C'était trop.

Intervenant 1 : J'ai la flemme de me désabonnée. Et du coup, ça pollue.

Lydia : Mais moi, sur Apple, j'ai un truc pour se désabonner. Ça dépend pour quel mail, mais par exemple, pratiquement tous les mails, j'ai un truc où ça me met de se désabonner directement.

Intervenant 1 : Ouais, mais alors moi, ça ne marche pas.

Lydia : Ah ouais ?

Intervenant 1 : Moi, ça revient tout le temps. C'est chiant.

Lydia : Ah non, moi, ça me désabonne.

Intervenant 1 : Je vais essayer.

Lydia : Mais après, c'est pas ça, avec toutes les plateformes. Franchement, il y a certains mails, tu ne peux pas le faire. Il faut y aller directement sur le truc. Et du coup, je descends tout en bas, t'as un bouton et j'appuie dessus et je vais... Mais du coup, est-ce que c'est mail, te pousse à retourner sur les applications plus souvent ?

Intervenant 1 : Ah non, moi, ils me repoussent.

Lydia : Toi, ça te fait l'effet inverses.

Intervenant 1 : Ouais.

Lydia : C'est marrant parce que la personne d'avant, elle m'a dit qu'elle voulait toujours toujours y retourner. Du coup, quand elle avait des notifs, des mails, elle y retournait très souvent.

Intervenant 1 : Moi, ça fait tout les fins inverses. En fait, je vois que ça me pousse à la sure-consommation et ça me déboute.

Lydia : Ouais, non mais je comprends. Après, t'as l'effet en mode purée, pourquoi j'ai acheté ça ? En fait, je ne vais jamais m'en servir, ça ne me sera rien.

Intervenant 1 : En plus, j'ai l'impression d'être juste un pion sur lequel on compte pour s'enrichir encore et encore. En fait, je vois juste les riffs. Et ça me soûle. Frérot, t'es là des super riffs. Non, ça me soûle.

Lydia : Vraiment. Est-ce que t'as l'impression que la plateforme essaye de te pousser à acheter ou à revenir souvent par exemple avec des messages comme plus que deux articles, et que personne regarde ce produit et comment tu peux percevoir ce type de messages ?

Intervenant 1 : Bah du coup, oui. Et c'est pour ça que je n'y vais pas. Et je le perçois parce que il t'envoie des messages pendant les soldes, il t'envoie des messages pendant... Que pendant ces périodes-là, tu vois, que pendant des baisses de prix, parce que sinon moi, en fait, toutes mes trucs de fidélité, c'est que à la limite pour mon anniversaire, ça c'est mignon. Encore une fois, juste pour leur thune, tu vois. Mais je me dis, vas-y, c'est pour mon

anniversaire, c'est cute. Et sinon, c'est que pendant les soldes, donc en fait, oui, ça me repousse.

Lydia : J'avoue solde merde. Ouais. Est-ce que... Est-ce que tu dirais que tu es fidèle à certains de Marketplace ?

Intervenant 1 : Ouais. Je vais toujours dans les mêmes. Je ne change jamais. Vraiment, je ne change jamais, à part quand vraiment j'ai un truc coup de coeur et que j'ai eu plusieurs avis sur une Marketplace, genre, par exemple, Lovisa, là. Sinon, je vais toujours sur les mêmes, je ne change pas.

Lydia : Je comprends. Et qu'est-ce qui te fait rester sur cette même plateforme ?

Intervenant 1 : D'habitude, je connais. Et ouais, l'habitude, tu penses que j'ai la flemme... J'ai du mal à tester un nouveau, parce que déjà, les sites ne sont pas les mêmes. Moi, j'ai beaucoup de mal avec, genre, les sites internet. Je ne sais pas. Je trouve que, genre, à tout le monde, ils peuvent faire vraiment envie d'arnaquer sur le produit. En plus, il y a des frais de port, donc c'est encore plus d'argent. Et... Et... Et ouais, quand je n'ai jamais testé, je n'ai pas envie d'acheter, de mettre des frais de port, etc. pour que finalement, ça n'aille pas. Et pour pas connaître les conditions retournes, etc., je vends.

Lydia : Ouais. Ouais, moi, j'avais eu ça avec une marque, je ne sais plus c'était quoi. C'était une marque anglaise, je crois. C'était une marque qui... Je crois que c'était Boohoo.

Intervenant 1 : Ah ouais. Ah non, tu vois, par exemple, ça, j'aimerais trop, par exemple, Pretty Little Things J'aimerais trop. Mais alors, si je suis bloquée, j'ai...

Lydia : Ouais, mais moi, j'avais commandé sur Boohoo et finalement, quand je devais renvoyer les produits, genre, il fallait que je paye des frais de port et tout, du coup, je n'ai jamais renvoyé.

Intervenant 1 : Ouais. Trop chiant, trop trop chiant. Et...

Lydia : Bah du coup, on a répondu à toutes tes questions. Est-ce que tu consultes ta plateforme plusieurs fois par semaine, même si on vous en précite?

Intervenant 1 : Jamais, jamais.

Lydia : On arrive à la dernière partie. Est-ce que tu as déjà eu le sentiment de passer trop de temps sur ces plateformes, la difficulté de décrocher ou au contraire, est-ce que tu as déjà trouvé ça juste pratique et intéressant à aller parfois?

Intervenant 1 : Non. Non, vraiment, quand j'y vais, justement, ça me soûle très vite. J'abandonne très vite. Et c'est très frustrant parce que je cherche... Quand j'y vais, c'est que je

cherche des trucs précis. Et j'abandonne très vite et du coup, je ne trouve pas mes trucs précis. Et ça me soûle.

Lydia : C'est très chiant, en plus. Enfin, t'es là, tu ne cherches pas des heures et, finalement, tu ne trouves jamais rien.

Intervenant 1 : Vraiment... Ou alors, tu ne cherches pas des heures parce que je me détère et je ne trouve pas et ça me soûle.

Lydia : Est-ce que tu penses que ces plateformes influencent tes décisions d'achat ou est-ce que tu gardes le contrôle?

Intervenant 1 : Avant, oui. Maintenant, je garde totalement le contrôle.

Lydia : Ok. Est-ce que tu dirais que tu gardes le contrôle parce que tu as pu l'effet réseau social qui t'amplifie l'inf... enfin, qui t'influence à acheter des choses?

Intervenant 1 : Je pense, sûrement. En vrai, je ne sais pas. Je n'ai pas le recul là-dessus, mais je pense.

Lydia : Ok.

Intervenant 1 : Ou... Ouais, je pense. Après, par exemple, si là-demain, j'ai des vacances, tu vois. Je pense que j'aurais plus tendance à plus acheter. Ouais.

Lydia : Je pense que quand tu arrives en phase d'été, tu as plus envie d'acheter de nouveaux vêtements et tout.

Intervenant 1 : Là, on va y arriver. Ça va faire mal.

Lydia : Ça va faire mal. Est-ce que l'accumulation de ces messages d'urgence, par exemple, stock limité, comptes à rebours, voilà, finis parfois par t'agasser et te faire quitter la plateforme?

Intervenant 1 : Ah ouais. Ah ouais. Et moi, franchement, c'est pour ça, je... avant même le côté éthique de Shein, etc. Je crois que c'est pour ça que j'ai pas le truc.

Lydia : Ouais.

Intervenant 1 : Ça me... tous les trucs. Vraiment, genre sur Shein, c'est sur tous les articles. Et en fait, ça me donne trop d'informations, ça me donne trop de tout. Et je suis en mode, wow. Et c'est... je peux voir.

Lydia : Ouais, non, c'est trop. C'est vraiment trop. Pour terminer, qu'est-ce qui joue le plus dans ton usage d'une marketplace, les prix, les promotions, les avis des autres, les notifications ou autre chose?

Intervenant 1 : Les prix, les avis et surtout, surtout le site. Genre vraiment, il faut que le site soit esthétique et totalement genre pas compréhensif, mais c'est qu'on appelle ça. Facile d'utilisation, que tu n'as pas besoin de chercher pour trouver comment aller dans un truc. Et ça, franchement, c'est tellement rare que c'est pour ça que je n'y vais pas.

Lydia : Ouais. Non mais c'est vrai, parce que moi, le site Zara, je ne peux pas me le voir.

Intervenant 1 : Ah mais moi aussi, je crois qu'il n'y a aucun site que je peux me voir Zara, Bershka, qui est l'horreur. Alors, Pimki, les fois où j'étais sur Pimki, mais... Non, franchement, leur site, c'est catastrophique. Il devrait faire quelque chose pour ça, franchement.

Lydia : ah ouais ?

Intervenant 1 : le site que j'adore, c'est Asos. Ah ouais, moi, je n'y vais pas trop sur Asos. D'ailleurs, je n'y vais plus, parce que c'est devenu bien cher. Mais là, par exemple, je sais que je dois aller m'acheter des pantalons. Je vais aller sur Asos. Et sur aucune autre.

Lydia : Moi, je vais sur Zalando, tu vois.

Intervenant 1 : Ah ouais, moi, Zalando, jamais.

Lydia : Moi, je pense que c'est parce qu'en Belgique, c'était beaucoup plus connu, parce que c'était un des seuls qui vivaient en Belgique. Et Asos, ça arrivait un petit peu après, mais c'était quand même cher. Et du coup, Zalando, j'ai gardé le truc de d'aller sur Zalando.

Intervenant 1 : Ouais, non, moi, c'est vraiment Asos. Zalando, jamais. Zalando me saoule très, très vite. Ouais.

Lydia : Ouais.

Intervenant 1 : En fait, j'ai l'impression qu'Asos c'est plus tendance, entre guillemets. C'est vrai. Ouais, ben c'est vrai qu'ils ont beaucoup de trucs à la mode, quoi.

Lydia : Ouais. Alors que Zalando, tu as un peu de tout. Tu as des trucs tendances, mais pas non plus excessivement tendances, quoi. Tu as plein de choses. Et est-ce qu'il y a un aspect important qu'on n'a pas évoqué, que tu aimerais bien en parler à propos de ça?

Intervenant 1 : En vrai, non, pas forcément, mais moi, je pense qu'il y a aussi tout le côté engagement et politique.

Lydia : Quand t'es un minimum, enfin, quand tu t'intéresses à un minimum, en fait, ça fait que t'es pas trop dans la FOMO et dans ce genre de trucs.

Intervenant 1 : Tu vois? Du coup, par exemple, moi, sur les réseaux, même là, sur un stade, en soi, je pourrais retomber sur ce qu'il y a de contenu, mais je suis des contenus qui fait que que je m'intéresse à la Scootation.

Interview Jean (24y)

Lionel : Bonjour, tout d'abord merci d'avoir accepté cet entretien. L'objectif est de mieux comprendre votre manière d'utiliser les marketplaces en ligne et votre ressenti face aux promotions, aux notifications et aux comportements d'autres utilisateurs. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, l'important est simplement de partager votre expérience personnelle.

L'entretien va durer environ 25 à 30 minutes. Vos réponses resteront anonymes et seront utilisées uniquement dans le cadre de notre mémoire. Est-ce que vous êtes d'accord pour commencer ?

Intervenant 1 : Oui bien sûr !

Lionel : Pour commencer, pouvez-vous vous présenter brièvement ?

Intervenant 1 : Je m'appelle Jean, j'ai 24 ans et je fais des études en marketing à l'Henalux, j'aime l'escalade et les jeux vidéo.

Lionel : Quelles applications ou marketplaces utilisez-vous le plus souvent ?

Intervenant 1 : Marketplace, c'est bien les endroits pour acheter en ligne c'est ça ?

Lionel : Oui exactement !

Intervenant 1 : Je dirais Amazon et Aliexpress

Lionel : À quelle fréquence les utilisez-vous ?

Intervenant 1 : Je dirais 1 fois tous les 2 mois plus ou moins je crois. Parfois plus, ça dépend surtout du moment, de ce dont j'ai besoin. Par exemple, quand j'ai déménagé en kot, j'ai dû faire beaucoup de petits achats mais maintenant j'en fait beaucoup moins souvent.

Lionel : Quand vous utilisez une marketplace, à quoi sert-elle principalement pour vous ?

Intervenant 1 : Elle me sert à me renseigner et acheter ce dont j'ai besoin. Des fois je me dis "tiens j'ai besoin d'un nouveau t-shirt donc je regarde sur plusieurs marketplaces un peu pour comparer les prix aussi."

Lionel : Acheter quelque chose de précis ?

Intervenant 1 : Oui surtout ça, comme j'ai dit, généralement je sais déjà ce que je recherche.

Lionel : Pour regarder les nouveautés aussi parfois ?

Intervenant 1 : Parfois mais rarement.

Lionel : Suivre des tendances ou des promotions ?

Intervenant 1 : Non pas ça.

Lionel : Même pendant les soldes ?

Intervenant 1 : Si parfois mais souvent je ne sais même pas que ce sont les soldes. Par exemple, ici on m'a prévenu que c'était les soldes d'hiver mais j'ai été prévenu seulement le dernier jour donc je n'ai pas eu le temps d'en profiter.

Lionel : Qu'est-ce qui vous donne envie d'y retourner régulièrement ? La facilité d'utilisation ?

Intervenant 1 : Oui, j'ai mes habitudes et je sais que c'est là que je peux trouver ce qui me correspond. Je sais également comment ça fonctionne et donc ça me rassure car j'ai parfois peur de tomber sur des sites pirates ou des arnaques.

Lionel : Les prix ?

Intervenant 1 : Pour Aliexpress oui, Amazon pas trop, ça dépend de ce que je recherche. Par exemple, si je veux un nouveau téléphone, je ne vais pas regarder les prix mais plus les caractéristiques.

Lionel : Les promotions ?

Intervenant 1 : Non pas vraiment. Comme je disais, je ne sais même pas quand c'est.

Lionel : Les recommandations ?

Intervenant 1 : Non plus, je me fie vraiment juste à moi même, par exemple si quelqu'un me conseille quelque chose, si ça ne m'intéresse pas, je ne vais même pas regarder.

Lionel : Le fait qu'il y ait beaucoup d'utilisateurs ou d'avis ?

Intervenant 1 : Non, ça ne change rien pour moi ça, d'ailleurs je ne sais même pas où on voit ça. FIn si parfois j'en vois mais je n'y prête pas vraiment attention, j'ai confiance au site que j'utilise et j'apprends de mes erreurs, mais je n'aime pas me fier aux avis des autres car on a tous des goûts différents. Par exemple moi j'aime les pizzas à l'ananas et les gens m'insultent pour ça mais je ne vais pas les écouter et je vais continuer à manger mes pizzas à l'ananas.

Lionel : Ok je vois et est-ce qu'il vous arrive de craindre de manquer une bonne affaire ou une promotion sur une marketplace ? Pouvez-vous me donner un exemple ?

Intervenant 1 : Non pas spécialement, quand j'y vais, je sais ce que je veux donc s'il y a une promo c'est un plus mais sinon tant pis. Les offres apparaissent et disparaissent donc si j'en loupe une, il y en aura d'autres donc je suis chill avec ça.

Lionel : Qu'est-ce qui vous pousse à agir vite dans ce genre de situation ?

Intervenant 1 : Souvent il y a un timer qui nous pousse à acheter, ça ça peut me stresser si mon besoin doit être comblé rapidement ou non. Par exemple, si j'ai vraiment besoin d'un article et que le seul site où je peux l'avoir rapidement me met la pression, je vais subir la pression et je craque assez souvent, je me sens con et débile mais je cède à la pression même si je sais que je me fait avoir.

Lionel : Est-ce que vous avez déjà acheté quelque chose parce que vous aviez peur que l'offre disparaisse ?

Intervenant 1 : Oui, si c'est vraiment urgent comme j'ai dit alors parfois je craque mais c'est rare. Je dirais une fois par an.

Lionel : Quand vous voyez qu'un produit est en "quantité limitée", qu'une offre est valable seulement pendant un certain temps, ou qu'un article est très populaire, comment réagissez-vous ?

Intervenant 1 : Si j'ai vraiment besoin ou envie de ce produit ça va me presser et il y a plus de chance pour que je l'achète. Si le besoin ne presse pas alors pas d'effet.

Lionel : Est-ce que les avis, les notes ou les ventes récentes influencent votre décision ? Par exemple si vous voyez qu'un produit est beaucoup consulté ou souvent acheté, est-ce que cela vous rassure ou au contraire vous met la pression ?

Intervenant 1 : Pourquoi j'aurais la pression ? Si c'est lié au « Quantité limité » alors oui ça augmenterait légèrement la pression sinon non, je suis plutôt rassuré

Lionel : Et est-ce que vous avez déjà choisi un produit parce qu'il semblait "tendance" ou parce que beaucoup d'autres l'avaient acheté ?

Intervenant 1 : Non pas sur un marketplace mais mon bon vieux Hand spinner c'était le cas haha.

Lionel : On a tous craqué haha, vous pensez que c'est lié à l'âge ?

Intervenant 1 : Oui bien sûr, quand on est jeune on est con et on veut juste être comme les autres, quand on grandit, on devient plus mature et on essaye de développer notre propre style.

Lionel : Est-ce que vous partagez parfois des liens, des codes promo ou des produits avec vos proches ? Pourquoi le faites-vous ?

Intervenant 1 : Oui, si je sais que ça pourrait intéresser la personne en question. Par exemple, j'envoie souvent des liens pour ma maman car elle y passe quasi jamais de temps dessus. Et elle est du genre à pas trop comprendre donc j'essaye de l'aider pour surtout éviter qu'elle se fasse arnaquer.

Lionel : Est-ce que vous recommandez facilement une marketplace à quelqu'un ?

Intervenant 1 : Aliexpress oui car c'est pas cher.

Lionel : Si vous deviez choisir entre deux marketplaces pour un même produit, choisiriez-vous celle qui a le plus d'utilisateurs et d'avis, même si elle est un peu plus chère ? Pourquoi ?

Intervenant 1 : Oui si l'autre marketplace a vraiment très peu d'avis et ça dépend aussi de la qualité des avis, je vérifie si ce n'est pas des bots. Mais oui c'est plus rassurant celui qui a plus d'avis, spécifiquement pour les produits chers.

Lionel : Recevez-vous souvent des notifications de ces plateformes ? Promotions, rappels de panier, nouveaux produits, articles similaires ?

Intervenant 1 : Non jamais. Je n'ai pas les applis de téléchargés et je désactive toujours tout car je déteste les spams.

Lionel : Recevez-vous des e-mails de ces marketplaces ? Si oui, quel genre (codes promos personnels, alertes de baisse de prix, paniers abandonnés) ?

Intervenant 1 : Oui je pense mais je les ignore et parfois ils sont dans les spam directement donc ça m'arrange haha.

Lionel : Est-ce que ces e-mails vous poussent à retourner sur l'application plus souvent que les notifications ?

Intervenant 1 : Non mais ils me rappellent que ces marketplaces existent, on peut dire que j'ai aucune mémoire ahha donc ils ont sûrement un peu d'effet sur moi.

Lionel : Avez-vous l'impression que la plateforme essaie de vous pousser à acheter ou à revenir souvent ? Par exemple avec des messages comme "plus que 2 articles", "X personnes regardent ce produit", ou "offre limitée".

Intervenant 1 : Du coup je viens de regarder mes mails et oui j'en ai pleins hahaa, mais pour le coup, ça n'a pas énormément d'effets sur moi. Mais oui globalement si ils font ça, c'est clairement pour nous pousser à revenir.

Lionel : Comment percevez-vous ce type de message ?

Intervenant 1 : Ils ne m'intéressent pas parce que je n'ai pas besoin de ce qu'ils me proposent.

Lionel : Diriez-vous que vous êtes fidèle à certaines marketplaces ? Qu'est-ce qui vous fait rester sur une même plateforme ?

Intervenant 1 : Amazon, le fait que ce soit une valeur sûre et la simplicité d'utilisation et Aliexpress car c'est pas cher, après je ne dirais pas que je suis fidèle car si d'autres marketplaces proposent des offres similaire et pas cher plus tard, alors je passerai sûrement chez eux.

Lionel : Est-ce que vous avez tendance à repasser par la même plateforme plutôt que d'en chercher une autre ?

Intervenant 1 : Je dirais que je suis assez paresseux, je suis habitué à aller sur celle-ci mais ça peut m'arriver de comparer les prix une fois que j'ai trouvé le produit que je voulais sur amazon avec d'autres marketplaces que je n'utilise jamais

Lionel : Est-ce que vous consultez la plateforme plusieurs fois par semaine, même sans besoin précis ?

Intervenant 1 : Non pas vraiment, je suis paresseux pour ça aussi haha.

Lionel : Est-ce que vous avez déjà eu le sentiment de passer trop de temps sur ces plateformes ? De la difficulté à décrocher ?

Intervenant 1 : Oui, il y a tellement d'offres que c'est pas toujours facile de ne pas regarder.

Lionel : Ou au contraire, est-ce que vous trouvez ça juste pratique et intéressant ?

Intervenant 1 : Oui aussi

Lionel : Est-ce que vous pensez que ces plateformes influencent vraiment vos décisions d'achat, ou est-ce que vous gardez toujours le contrôle ?

Intervenant 1 : Oui elles essayent d'influencer en mettant en avant des produits en lien avec ce qu'on a récemment recherché. Par exemple j'avais regardé pour un nouveau téléphone par curiosité et maintenant j'ai que des pubs là dessus c'est horrible.

Lionel : Est-ce que l'accumulation de ces messages d'urgence (stocks limités, comptes à rebours) finit parfois par vous agacer ou vous faire quitter l'application ?

Intervenant 1 : Non pas de là à quitter. Mais sur mobile si c'est des pop-ups alors oui ça pourrait me faire quitter car je ne vais jamais voir sur mobile par contre, uniquement sur pc.

Lionel : Pour terminer, selon vous, qu'est-ce qui joue le plus dans votre usage d'une marketplace : les prix, les promotions, les avis des autres, les notifications, ou autre chose ?

Intervenant 1 : Ça dépend de ce que je veux acheter. Le prix est un facteur important lorsque le produit est plus « gadget » qu'autre chose. Les avis utilisateurs lorsque l'achat est plus conséquent et important

Lionel : Y a-t-il un aspect important qu'on n'a pas évoqué ?

Intervenant 1 : Pas que je sache

Lionel : Alors nous touchons à la fin de notre entretien ! Merci beaucoup pour votre temps et vos réponses, je vous souhaite une belle fin de journée !

Intervenant 1 : Derrien et merci et à vous aussi !

Interview Marc (28y)

Lionel : Bonjour, et merci d'avoir accepté cet entretien. L'objectif est de mieux comprendre votre manière d'utiliser les marketplaces en ligne et votre ressenti face aux promotions, aux notifications et aux comportements d'autres utilisateurs. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, l'important est simplement de partager votre expérience personnelle. L'entretien va durer environ 25 à 30 minutes. Vos réponses resteront anonymes et seront utilisées uniquement dans le cadre de notre mémoire. Est-ce que vous êtes d'accord pour commencer ?

Intervenant 1 : Oui bien sûr, pas de souci.

Lionel : Pour commencer, pouvez-vous vous présenter brièvement ?

Intervenant 1 : Je m'appelle Marc, j'ai 28 ans et je travaille comme collaborateur commercial chez Plastiservice. Je suis souvent en contact avec des clients, donc j'ai l'habitude de comparer des offres. Sinon, j'aime bien le sport et bricoler un peu chez moi.

Lionel : Quelles applications ou marketplaces utilisez-vous le plus souvent ?

Intervenant 1 : Euh je dirais principalement Amazon, et parfois Cdiscount. Parfois aussi je vais voir sur eBay ou sur les marketplaces de vêtements aussi comme Zalando.

Lionel : À quelle fréquence les utilisez-vous ?

Intervenant 1 : Je dirais une à deux fois par mois, ça dépend des périodes. Ici comme je refait ma maison, je commande beaucoup plus donc on est sur un rythme assez aléatoire haha.

Lionel : Quand vous utilisez une marketplace, à quoi sert-elle principalement pour vous ?

Intervenant 1 : Techniquement, c'est surtout pour acheter quelque chose de précis, ou comparer les prix avant un achat. Parfois pendant les soldes, car il y a souvent des bonnes promos. Donc oui je dirais principalement pour acheter et comparer les prix.

Lionel : Ahh c'était justement une de mes questions, donc les promotions influencent votre présence ?

Intervenant 1 : Clairement, c'est une période à ne pas louper pour moi, je m'empêche même parfois d'acheter pour tout mettre durant ces périodes car il y a vraiment des bonnes offres parfois. Parfois je laisse même des articles dans mon panier en attendant le moment des soldes et s'ils sont soldés beh c'est bingo pour moi.

Lionel : Oui je vois, revenons aux utilités du marketplace, est-ce que ça vous sert à acheter quelque chose de précis ?

Intervenant 1 : Oui clairement. C'est le but mais parfois je divague haha, un peu comme tout le monde je crois.

Lionel : Regarder les nouveautés ?

Intervenant 1 : Un peu, mais c'est pas le but principal.

Lionel : Qu'est-ce qui vous donne envie d'y retourner régulièrement ? La facilité d'utilisation ?

Intervenant 1 : Oui, c'est simple et rapide. Et surtout il y a du choix qu'on ne trouve pas tout le temps en physique. Et j'y retourne car j'ai confiance, car si je suis satisfait du service, ça me fidélise en quelque sorte

Lionel : Je vois, et les prix jouent un rôle là dessus aussi ?

Intervenant 1 : Oui ça joue beaucoup, surtout si la différence est importante. Mais les marketplaces réputées pour être bon marché me font parfois un peu peur car j'ai des doutes sur la qualité.

Lionel : Et est-ce que les recommandations jouent un rôle important également ?

Intervenant 1 : Non, pas spécialement. Fin ça dépend, si c'est des experts du domaine alors pourquoi pas.

Lionel : Le fait qu'il y ait beaucoup d'utilisateurs ou d'avis ?

Intervenant 1 : Oui, ça me rassure quand même. Si je vois qu'un produit a beaucoup de bons avis, ça va me rassurer sur la qualité du produit alors que si il a peu d'avis je vais me méfier d'avantage.

Lionel : Et est-ce qu'il vous arrive de craindre de manquer une bonne affaire ou une promotion sur une marketplace ? Pouvez-vous me donner un exemple ?

Intervenant 1 : Oui, ça peut m'arriver, surtout pour du matériel un peu cher. Par exemple, j'avais hésité pour un outil de bricolage pour les travaux dans ma maison en promo, et je me suis dit que si je ne le prenais pas maintenant, je le paierais plus cher plus tard. Donc j'ai craqué car je ne voulais pas manquer cette affaire alors que si ça tombe beh elle serait revenue un peu plus tard ou alors sur un autre site.

Lionel : Qu'est-ce qui vous pousse à agir vite dans ce genre de situation ?

Intervenant 1 : Les comptes à rebours ou le fait qu'il reste peu de stock, ça joue clairement.

J'ai souvent l'achat compulsif donc savoir qu'il ne reste pas beaucoup de produits me stresse, même si je sais que c'est probablement de l'arnaque. La rareté également, si l'objet est rare, même si le prix est élevé, je vais être sous pression pour l'acheter.

Lionel : Est-ce que vous avez déjà acheté quelque chose parce que vous aviez peur que l'offre disparaisse ?

Intervenant 1 : Oui, ça m'est déjà arrivé. Et parfois ça s'est avéré être un achat inutile...

Lionel : Pourquoi ?

Intervenant 1 : Beh je suis sous pression et j'achète mais au final ça va dans le placard et je ne l'utilise pas voir jamais.

Lionel : Quand vous voyez qu'un produit est en "quantité limitée", qu'une offre est valable seulement pendant un certain temps, ou qu'un article est très populaire, comment réagissez-vous ?

Intervenant 1 : Si c'est un produit qui m'intéresse déjà, ça me pousse à décider plus vite. Sinon, j'essaie de prendre du recul. Mais ça agit clairement sur mes décisions.

Lionel : Est-ce que les avis, les notes ou les ventes récentes influencent votre décision ? Par exemple si vous voyez qu'un produit est beaucoup consulté ou souvent acheté, est-ce que cela vous rassure ou au contraire vous met la pression ?

Intervenant 1 : Ça me rassure surtout. Je me dis que si beaucoup de gens l'achètent, c'est qu'il est fiable. Car si il y a beaucoup d'avis c'est que techniquement il y a eu beaucoup de testeurs et même si il y a quelques avis négatifs, c'est normal.

Lionel : Est-ce que vous avez déjà choisi un produit parce qu'il semblait "tendance" ou parce que beaucoup d'autres l'avaient acheté ?

Intervenant 1 : Oui, ça peut arriver, surtout pour des petits achats. Mais rarement pour des gros trucs. Fin si peut être pour les ustensils de cuisine par exemple, j'ai acheté le même pack de couteaux que tout le monde possède haha.

Lionel : Est-ce que vous partagez parfois des liens, des codes promo ou des produits avec vos proches ? Pourquoi le faites-vous ?

Intervenant 1 : Oui, surtout quand je vois une bonne affaire. C'est plus pour rendre service. Et si le produit me plaît vraiment bien, alors je le note et le recommande.

Lionel : Est-ce que vous recommandez facilement une marketplace à quelqu'un ?

Intervenant 1 : Oui, Amazon surtout, vinted aussi pour la seconde main parce que c'est fiable.

Lionel : Si vous deviez choisir entre deux marketplaces pour un même produit, choisiriez-vous celle qui a le plus d'utilisateurs et d'avis, même si elle est un peu plus chère ? Pourquoi ?

Intervenant 1 : Oui, surtout pour un achat important. Je préfère payer un peu plus et être sûr. La sécurité avant tout car si c'est un achat qui peut durer longtemps comme une télé ou un divan alors c'est toujours mieux de privilégier la qualité même si c'est plus cher, à la fin je suis quand même rentable car les autres vont acheter des trucs pas cher mais qui vont durer moins longtemps et au final ils vont payer plus que moi pour des trucs moins bien.

Lionel : Recevez-vous souvent des notifications de ces plateformes ? Promotions, rappels de panier, nouveaux produits, articles similaires ?

Intervenant 1 : Oui, mais je ne les regarde pas trop.

Lionel : Est-ce que vous les ouvrez rapidement ?

Intervenant 1 : Non non je les enlève directement.

Lionel : Est-ce qu'elles vous donnent envie de retourner sur l'application ?

Intervenant 1 : Inconsciemment peut-être mais sur le coup ça m'embête juste.

Lionel : Recevez-vous des e-mails de ces marketplaces ? Si oui, quel genre (codes promos personnels, alertes de baisse de prix, paniers abandonnés) ?

Intervenant 1 : Oui, souvent des promos ou des suggestions de produits et parfois des rappels pour un panier, fin quand il me reste des trucs dedans mais si j'ai pas acheté c'est pour une raison mais bon je comprends que c'est pour me pousser à l'achat.

Lionel : Est-ce que ces e-mails vous poussent à retourner sur l'application plus souvent que les notifications ?

Intervenant 1 : Pas vraiment, mais parfois ça attire mon attention. Surtout si c'est les soldes ou si c'est pour quelque chose qui m'intéresse car ils sont malin, maintenant que tout est tracé avec nos recherches, ils savent exactement où appuyer pour nous toucher.

Lionel : Avez-vous l'impression que la plateforme essaie de vous pousser à acheter ou à revenir souvent ? Par exemple avec des messages comme "plus que 2 articles", "X personnes regardent ce produit", ou "offre limitée".

Intervenant 1 : Oui clairement, c'est assez évident.

Lionel : Comment percevez-vous ce type de message ?

Intervenant 1 : Un peu insistants, mais je comprends la logique commerciale. En tant que commercial je sais que le matraquage publicitaire a des gros effets sur le marché haha.

Lionel : Diriez-vous que vous êtes fidèle à certaines marketplaces ? Qu'est-ce qui vous fait rester sur une même plateforme ?

Intervenant 1 : Oui, surtout par habitude et parce que je sais comment ça fonctionne. Et car je sais que ce n'est pas de l'arnaque.

Lionel : Est-ce que vous avez tendance à repasser par la même plateforme plutôt que d'en chercher une autre ?

Intervenant 1 : Oui, par facilité. Mais je compare quand même avant d'acheter. Mais oui globalement je reviens techniquement tout le temps sur les mêmes.

Lionel : Est-ce que vous consultez la plateforme plusieurs fois par semaine, même sans besoin précis ?

Intervenant 1 : Non, pas du tout. Généralement c'est quand il me faut quelque chose mais pendant les soldes, un peu plus. Je peux consulter une plateforme plusieurs fois par jour si j'ai besoin de trucs mais je peux également rien ouvrir pendant des mois.

Lionel : Est-ce que vous avez déjà eu le sentiment de passer trop de temps sur ces plateformes ? De la difficulté à décrocher ?

Intervenant 1 : Non, pas vraiment. Fin si parfois mais ça ne me dérange pas, j'ai pas l'impression que ce soit une perte de temps.

Lionel : Ou au contraire, est-ce que vous trouvez ça juste pratique et intéressant ?

Intervenant 1 : Oui, c'est surtout pratique. Techniquement c'est comme faire du shopping mais chez toi et en vrai c'est sympa, un peu moins pour le portefeuille bien évidemment.

Lionel : Est-ce que vous pensez que ces plateformes influencent vraiment vos décisions d'achat, ou est-ce que vous gardez toujours le contrôle ?

Intervenant 1 : Elles influencent un peu, mais j'essaie de garder le contrôle. Mais oui, sans le savoir on se fait manipuler.

Lionel : Est-ce que l'accumulation de ces messages d'urgence (stocks limités, comptes à rebours) finit parfois par vous agacer ou vous faire quitter l'application ?

Intervenant 1 : Oui, ça peut m'agacer, mais pas au point de quitter directement.

Lionel : Pour terminer, selon vous, qu'est-ce qui joue le plus dans votre usage d'une marketplace : les prix, les promotions, les avis des autres, les notifications, ou autre chose ?

Intervenant 1 : Les prix et les avis surtout mais surtout la périodes des soldes du coup. Le reste je m'en fou un peu.

Lionel : Y a-t-il un aspect important qu'on n'a pas évoqué ?

Intervenant 1 : Peut-être la livraison, ça compte aussi beaucoup pour moi.

Lionel : Dans le sens, le délai de livraison joue un rôle important dans votre choix de marketplace ?

Intervenant 1 : Oui exactement, le prix et le délai, c'est pour ça que j'aime Amazon, car je sais que c'est rapide et qu'ils répondent à mes besoins directement.

Lionel : Ok je vois, c'est intéressant ! L'interview touche à sa fin, merci beaucoup pour votre temps et vos réponses, je vous souhaite une belle fin de journée !

Intervenant 1 : Merci à vous, bonne journée !

Interview Emilien (24y)

Lionel : Alors, bonjour, merci d'avoir accepté cet entretien. L'objectif, c'est de mieux comprendre votre manière d'utiliser les marketplace en ligne et votre ressenti face aux promotions, aux notifications et au comportement d'autres utilisateurs. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse. L'important, c'est simplement de partager votre expérience personnelle. L'entretien va durer plus ou moins 25 à 30 minutes. Vos réponses resteront anonymes et seront utilisées uniquement dans le cadre de notre mémoire. Est-ce que vous êtes d'accord pour commencer ?

Intervenant 1 : Oui oui, tout à fait.

Lionel : Du coup, pour commencer, est-ce que vous pouvez vous présenter brièvement ?

Intervenant 1 : Je m'appelle Emilien, je suis étudiant et je suis en train de finir mon master et actuellement je travaille à côté de mes études en job d'étudiant.

Lionel : Quel âge avez-vous ?

Intervenant 1 : J'ai 24 ans.

Lionel : Que fais-tu actuellement ? Tu m'as dit tu es aux études à Louvain la neuve c'est bien ça ?

Intervenant 1 : Oui, je suis aux études à Louvain la Neuve en étude d'ingénieur de gestion. Je suis en fin de master.

Lionel : Quelles sont les marketplace que tu utilises le plus souvent ?

Intervenant 1 : Oui, je dirais Amazon, Vinted et Facebook Marketplace quelque chose comme ça, ça dépend ce que je cherche, c'est vraiment en fonction de mes envies et aussi du besoin.

Lionel : Et à quelle fréquence tu dirais que tu les utilises ?

Intervenant 1 : Je dirais principalement pour acheter quelque chose, je dirais vraiment allez on va dire une fois toutes les deux trois semaines mais pour regarder, ça m'arrive de regarder au moins une fois par semaine.

Lionel : Et il y a peut-être parfois des périodes où tu regardes un peu plus ?

Intervenant 1 : Oui. Quand c'est Noël ou sinon quand l'anniversaire d'un de mes proches arrivent, à ce moment là je vais regarder un peu plus parce que soit je vais chercher des idées ou je vais chercher un produit assez spécifique et du coup j'essaie d'avoir le meilleur prix du coup évidemment je vais essayer d'aller comparer pour voir un peu plus. Il y a des périodes où je suis vraiment beaucoup plus actif sur l'application

Lionel : Quand vous utilisez une marketplace, elle vous sert à quoi principalement ?

Intervenant 1 : Elle me sert à me renseigner, bon à acheter évidemment en premier usage mais aussi à me renseigner par exemple par rapport au prix de ce que je peux avoir mais ça

me permet aussi de pouvoir comparer pas mal les produits parce que souvent quand on va rechercher un premier produit, on vous propose des produits qui sont associés et ça me permet aussi d'avoir un avis de ce que les autres utilisent et de pouvoir voir aussi ce que les autres ont mis l'un avec l'autre, les bons combos sont intéressants.

Lionel : Donc c'est vraiment pour comparer globalement les prix et pour regarder un peu les nouveautés parfois les tendances les promotions.

Intervenant 1 : Oui, en plus je reçois quand même de temps en temps des emails et comme ça a scanné le fait de ce que je regardais avant j'ai des promotions par rapport à ce que j'ai reçu, enfin ce que j'ai regardé. Du coup, ça permet également de suivre l'évolution un peu des marchés sur les produits que j'ai regardés. Ça augmente s'il y a des minutes de prix sur telle ou telle chose. C'est très intéressant. Ça me permet d'éviter d'acheter le produit trop cher alors que je peux l'acheter moins cher.

Lionel : Et qu'est-ce qui te donne envie de retourner sur une marketplace ?

Intervenant 1 : Si j'ai un bon suivi et que le produit arrive en fait le fait que ce soit facile d'utilisation, avoir un bon suivi que le produit arrive assez vite, c'est vraiment ce qui me fait revenir sur la marketplace.

Lionel : Donc si vous êtes satisfait du service ça vous donne envie de continuer avec.

Intervenant 1 : Oui, satisfait du service vraiment. Le service après vente aussi mais comme le service pendant qu'on achète quelque chose que j'ai pas l'impression de devoir acheter mais que j'achète parce que j'en ai vraiment envie.

Lionel : Donc la tu m'as dit la facilité d'utilisation parfois les prix si c'est pas cher peut-être ?

Intervenant 1 : oui certaines marketplace qui permettent d'avoir des prix moins chers que les magasins physiques. Ce qui me permet vraiment à ce moment-là de pouvoir économiser un petit peu mais du coup ça me permet de comparer le prix et dire Voilà, ben là-bas je peux l'acheter moins cher. J'ai la même chose ben pourquoi je le ferai pas ? Même si je dois attendre un petit peu plus de temps pour l'avoir, je préfère attendre même si c'est très peu de temps, on va dire une petite semaine le temps que ça arrive qu'aller en magasin et me dire "Allez, je vais aller et tout ça et ça me coûter plus cher quoi."

Lionel : Et est-ce que les promotions jouent aussi un rôle ? Par exemple, il y a des marketplaces qui ont des promos, on va dire toute l'année. Est-ce que c'est un truc qui joue pour toi ?

Intervenant 1 : Oui c'est sûr, si c'est pour une de mes passions actuelles et que c'est vraiment une grosse promotion à ce moment-là oui, ça peut jouer. Je vais pas louper même si j'aurais pas acheté ça maintenant ben je vais me renseigner et tout ça pour au final me dire ben je vais l'acheter là parce que c'est là que c'est le moins cher mais je vais d'abord me renseigner entre-temps mais oui ça peut m'influencer assez fort.

Lionel : Est-ce que les recommandations de tes proches agissent sur toi ?

Intervenant 1 : Les recommandations de mes proches sur certaines marketplace en mode tu trouveras peut-être ce produit là moins cher là-bas ou là-bas c'est intéressant parce que ça arrive vite ou autre chose. Oui mais les recommandations aussi en ligne quand je vois un produit qui a trois utilisateurs qui l'ont utilisé et qu'il y a que deux étoiles, j'étais en mode je vais être plus hésitant à l'acheter que s'il y avait eu 500 avis et que il a plus d'étoiles à ce moment-là. Mais je vais quand même toujours aller voir les avis les plus négatifs pour me dire qu'est-ce qui pourrait m'arriver de pire si j'achète le produit.

Lionel : Donc tu m'as dit que quand tu voyais qu'il y avait beaucoup d'avis, ça te rassurait, on va dire. Donc le fait qu'il y ait beaucoup d'utilisateurs ou d'avis, ça te fait un peu revenir aussi ?

Intervenant 1 : Oui, c'est un peu une preuve, je vais pas dire de fidélisation mais c'est tout comme parce que ça prouve que les gens sont contents avec ce qu'ils ont acheté là-bas et ça prouve aussi que du coup je suis pas seul à acheter, que je ne suis pas le seul à être content aussi vraiment autour de l'écosystème que la marketplace propose.

Lionel : Et est-ce qu'il t'arrive de craindre de manquer une bonne affaire ou une promotion sur les marketplace ?

Intervenant 1 : Oui, il y a le moment où vraiment je me dis ah shit la semaine passée ça été en promotion, je l'ai pas vu et à ce moment-là ben je suis en mode un peu en mode oh, j'aurais dû regarder à ce moment-là. Après, je suis quelqu'un qui a assez de patience dans la vie. Donc j'aime me renseigner, essayer de savoir quand allez, je vais avoir une nouvelle promotion ou quoi. Mais à ce moment-là, je sais que il y a aussi d'autres applications qui existent pour avoir toutes les promotions, savoir quand ça va arriver sur la chose et à ce moment-là, ben je peux plus aller regarder là-bas et pour éviter de relouer la chose parce que enfin c'est assez bête, il a personne qui a envie de dépenser de l'argent, plus d'argent qui n'en veut de base quoi.

Lionel : Et dans ce genre de situation, qu'est-ce qui te pousse à agir vite ?

Intervenant 1 : Je vais prendre l'exemple du Black Friday, le fait que ce soit quelque chose qui soit limité dans le temps. Je trouve que c'est quelque chose qui fait fortement acheter les gens parce que les gens se disent "Ah mince !" Enfin surtout pour moi en tout cas si je me dis "Ah mince là il me reste que x heure où il a la promo sur une petite limite de temps souvent je me dis ben je suis un peu le pigeon enfin entre guillemets donc à ce moment-là j'ai moins envie d'acheter mais sur une petite limite de temps je vais dire si dans 15 minutes la promo est plus là je me dis si que je recrée un compte, j'aurai à nouveau la promo." Par contre sur une grande limite de temps par exemple si j'ai une journée ou quoi, à ce moment-là ben je serais beaucoup plus influencé de me dire "Ah ben je peux acheter maintenant parce que ça reste juste maintenant. Et si j'aurais créé un autre compte, j'aurais pas ça parce que c'est vraiment pour tout le monde au même moment.

Lionel : Et ça t'est déjà arrivé d'avoir acheté enfin d'acheter quelque chose parce que tu avais peur que l'offre disparaisse ?

Intervenant 1 : Oui, tout à fait. Ici, j'ai une montre connecté et je l'ai acheté bah du coup en Black Friday parce que j'étais vraiment en mode l'offre va disparaître et c'est la seule fois où je pourrais avoir ce prix là et sinon je pense pas si ça, 'avait pas été ce prix là, je pense pas que je l'aurais acheté. Mais oui, c'est quelque chose. Je pense pas que du coup, je l'aurais acheté vraiment à cause du fait qu'il y a eu la promotion, ça m'a influencé à l'acheter parce que j'en avais à moitié besoin et je me suis dit "Ah la promo est là, je vais la prendre parce que la promo est là ou sinon j'aurais trouvé ça trop cher.

Lionel : Et quand tu vois qu'un produit est en quantité limitée, est-ce que ça te pousse aussi à agir à l'acheter ?

Intervenant 1 : Dans tout ce qui est fait, on va dire de façon industrielle, je vais prendre l'exemple d'un téléphone ou quoi et je vois qu'il est en offre limité. Ça ne me pousse pas vraiment à acheter parce que je me dis qu'il y a une promotion parce qu'il est en quantité limitée sans autre chose. Et je me dis qu'ils referont des stocks dans tous les cas si il marche bien. Par contre quand c'est quelque chose d'artisanal oui ça va me pousser à l'acheter parce que je me dis qu'il sera peut-être plus jamais disponible et du coup comme c'est artisanal et que c'est vendu sur internet je me dis qu'ils ne produiront peut être plus ce modèle.

Lionel : Tu es plus sensible à on va dire une collection qui n'apparaît qu'une fois dans la vie que par exemple si on voit sur un site qui est mis. Oui, il ne reste plus que trois articles actuellement.

Intervenant 1 : Oui. Vraiment oui, je suis vraiment beaucoup plus sensible à une offre temporaire sur une collection comme vous dites que sur quelque chose d'industriel.

Lionel : Pour les articles très populaires, vous réagissez comment ? Si vous voyez un article que beaucoup de gens ont ?

Intervenant 1 : Ça en fait, ça va m'intriguer du pourquoi les gens souvent achètent ceci ou cela. Par exemple, ça m'intrigue et puis de temps en temps je me dis "Ah mais c'est pas bête en fait ce qu'ils ont acheté et ça me pousse de temps en temps à acheter ou ça me pousse à avoir une seconde réflexion pour savoir un peu si moi j'en ai vraiment besoin ou pas de ce produit.

Lionel : Et est-ce que les avis, les notes ou les ventes récentes influencent votre décision ?

Intervenant 1 : Oui, je suis plus enclin à acheter au fait à ce moment-là parce que comme on dit souvent le premier, la personne qui va tester, si elle aime et valide, les autres vont suivre. Alors que si les autres ont déjà fait le changement, c'est un des facteurs qui influence le plus facilement les habitudes de voir les autres changer. Et de ce fait là, ben moi ça me pousse plus facilement aussi à changer à ce moment-là.

Lionel : Donc quand on voit qu'un produit enfin est vachement consulté et souvent acheté, ça vous rassure plus ou alors ça vous met quand même une petite pression ?

Intervenant 1 : Je dirais pas la pression, je dirais que ça me rassure vraiment plus parce qu'à ce moment-là je me dis OK, beaucoup de gens l'ont acheté. Si beaucoup de gens l'ont acheté, on va dire si aller 300 personnes l'ont acheté, les 100 premiers s'ils auraient mis un

commentaire négatif, les 200 autres l'auraient pas acheté. Ça veut dire que oui, il y aura des personnes qui seront pas contentes dans le tas des gens qui ont acheté mais le reste sera content. Donc je me dis si une majorité est contente à ce moment-là, moi ça m'intéresserait aussi de potentiellement acheter chez eux pour voir si j'en ai l'utilité, si j'en ai l'utilité de l'objet. Si les gens les autres gens sont contents, je me dis je devrais aussi être content.

Lionel : Et ça t'est déjà arrivé d'acheter un produit parce qu'il semblait un peu de tendance.

Intervenant 1 : Je dirais vraiment que j'achète beaucoup plus par nécessité que par tendance.

Lionel : Et c'est une question qui me vient dans la tête parce que moi je me souviens à l'époque quand on était jeune il y avait tous des petits trucs un peu comme les hand spinners ou les trucs où tout le monde en avait du coup on avait envie d'en avoir. Tu penses que ça agit avec l'âge ?

Intervenant 1 : Je pense que quand on est plus jeune, on est plus influencé par tout ce que vont dire les copains et du coup en fait on veut toujours avoir la même chose que les autres et avoir mieux que les autres car quand on est jeune on se compare énormément aux autres et en grandissant, ici je dirais moins mais aussi sur des choses différentes. Je vais prendre l'exemple de téléphone c'est assez bête mais si tout un groupe à une marque de téléphone et il y a une seule personne qui a une autre marque. Moi dans mon cas ici ben j'ai changé plus ou moins comme ça de téléphone. Je devais changer de téléphone. Je suis passé d'Android à l'écosystème Apple parce que tout le reste de mon groupe avec Apple alors que j'aurais pu très bien continuer sur Android Mais je pense que je me suis fait influencer sans m'en rendre compte réellement.

Lionel : Est-ce que vous partagez parfois des liens, des codes promos ou des produits avec vos proches ?

Intervenant 1 : Oui oui. Quand je sais que par exemple un de mes proches cherche quelque chose et que je tombe dessus de façon assez aléatoire, à ce moment-là je le partage pour que eux puissent profiter de l'offre ou quoi. Et du coup de ce fait là ben je leur envoie mais je partage rarement, je partage souvent des promos sur autre chose mais rarement un code ou quoi.

Lionel : Et vous recommandez facilement une marketplace à quelqu'un ?

Intervenant 1 : Je vais être plus enclin. Non pas vraiment. À mon avis c'est plus enfin actuellement je suis plus en mode va chercher puis si je vois pour toi quelque chose je te l'enverrai. Mais s'il me demande à chercher, je chercherai avec mais je ne proposerai pas de base de marketplace en premier.

Lionel : Est-ce que vous choisirez une marketplace qui a plus d'utilisateur et d'avis même si elle est un peu plus chère ?

Intervenant 1 : Si d'un côté j'ai quelque chose, il y a plus d'avis, c'est plus cher, l'autre côté moins d'avis et moins cher. Si je sais que c'est pour exactement le même produit, à ce moment-là, je vais vraiment comparer les caractéristiques pour voir que c'est vraiment le même produit. Et à ce moment-là, j'irai quand même là où c'est moins cher parce que le prix

est quand même la première chose qui m'influence quand même. Si c'est vraiment pour le même produit exact, même référence, je dirais là où c'est moins cher parce que ben un sous reste un sous.

Lionel : Est-ce que vous recevez souvent des notifications de ces plateformes ?

Intervenant 1 : Je reçois des notifications. Une fois tous les 3 jours. ça dépend de la plateforme mais du coup comme les plateformes les envoi pas au même moment j'en reçois presque tous les jours de différentes plateformes en fonction de si j'ai oublié quelque chose dans mon panier, il font un petit rappel en mode "Eh, tu as oublié ça ?" Ça ne me pousse pas forcément à acheter, ça me pousse plus à réfléchir en mode "Est-ce que j'ai réellement besoin de l'objet ou pas ?" à côté de ça sinon c'est une notification souvent de promotion, de pub.

Lionel : Quand vous avez la notification, est-ce que vous avez tendance à l'ouvrir directement ou pas ?

Intervenant 1 : Si c'est pour mon panier ou quoi, ça m'arrive de l'ouvrir directement pour voir ce que vous oubliez par exemple dans mon panier. Mais pour les pubs, si j'ai déjà eu la réflexion avant, moi je n'ai pas réellement besoin de l'objet. À ce moment-là, je l'efface directement et ça va pas plus loin.

Lionel : Est-ce que ces notifications te donnent envie de retourner sur l'application ?

Intervenant 1 : Ca me fait quand même retourner sur l'application que si je me dis bon l'application elle va pas oublier mais c'est ça oui ça me fait quand même retourner sur l'application qu'après je vais revenir faire ah mais j'ai déjà acheté des objets là-bas parce que j'ai reçu des notifications où ils m'ont demandé mon avis ou quoi des produits que j'ai déjà acheté du coup je vais retourner plus facilement oui.

Lionel : Tu m'as dit que tu recevais des emails. C'est quoi les emails que tu reçois le plus ? Code de promo, alerte de baisse des prix ou des paniers abandonnés.

Intervenant 1 : Euh le plus que je reçois c'est vraiment des codes promos et ce sont des emails très souvent que je n'ouvre même pas parce que souvent c'est la même chose que les notifications mais par email. Et du coup ce qui se passe c'est que je les ouvre pas parce que je les ai déjà vu en notification et c'est un peu du double je prends un peu la double information.

Lionel : Donc la question suivante c'était est-ce que ces emails vous poussent à retourner sur l'application plus souvent que les notifications ? C'est non plus les notifications.

Intervenant 1 : Oui c'est les notifications. Mais je pense que c'est aussi dû à mon âge parce je suis encore dans la période où on m'envoie une notification, je préfère une notification qu'un email. Malgré que je pourrais regarder mes emails presque tous les jours, je préfère beaucoup plus une notification parce que c'est beaucoup plus direct et que c'est sur mon écran directement et j'ai pas les notifications de mes mails.

Lionel : Est-ce que tu as l'impression que la plateforme essaie de te pousser à acheter ou à revenir souvent par exemple avec des messages comme plus que deux articles X personnes regardent ce produit ou offre limitée ?

Intervenant 1 : Ce qui se passe c'est que quand il ne reste que quelques produits, fin pour les produits industriels, ça ne me pousse pas à retourner forcément dessus. Mais des produits qui sont vraiment artisanaux à ce moment-là oui. Mais tout ce qui est offre limité sur la chose de temps en temps, ça m'arrive par exemple de faire des paniers avant et puis en attendant par exemple le Black Friday qui sera un moment où il y aura des offres limitées et regarder si mes articles sont en solde. S'ils sont soldés, ça va me pousser à revenir et à acheter. Par contre, si mes produits ne sont pas en solde, je ne vais pas revenir et je vais faire OK, c'est pas grave, j'attendrai encore.

Lionel : Est-ce que tu dirais que tu es fidèle à une certaine marketplace ?

Intervenant 1 : Je dirais que oui, principalement la fidélité parce que l'application est enfin je vais prendre l'exemple d'Amazon c'est quelque chose qui est assez simple et pour tout ce qui est neuf je dirais que je serais vraiment plus fidèle à ça comme marketplace mais pour tout ce qui est par exemple seconde main je serais plus fidèle à Facebook Market et Vinted parce que je sais que là, j'aurai des plus petits prix, plus bas mais en même temps ce sera de la secondemain mais c'est ce que je cherche aussi à ce moment-là. Donc oui, je suis assez fidèle à certaines marketplace. Si un coup je vois une nouvelle marketplace, je vais assez difficilement aller dessus parce que je suis en mode est-ce que je peux lui faire confiance ? Alors je vais d'abord commander un plus petit produit pour voir si je peux vraiment faire confiance à la marketplace ou pas.

Lionel : Est-ce que tu consultes du coup Vined Amazon plusieurs fois par semaine même si tu en as pas vraiment besoin ou il te faut vraiment un besoin ?

Intervenant 1 : Plus un besoin ou si ben comme on a dit si je reçois une notification avec une promo assez extraordinaire sur un objet.

Lionel : Et est-ce que tu as déjà eu le sentiment de passer un peu trop de temps sur cette plateforme ?

Intervenant 1 : Oui, complètement. Quand on compare les plateformes et tout ça et qu'on compare les prix, je passe des heures et des heures et même s'il y a des espèces d'applications qui aident à comparer les plateformes, les prix aussi, les prix en fonction des différents pays, en fonction de la plateforme et tout ça, ce qui est très pratique, ça nous fait gagner du temps mais ça me fait encore rester encore plus longtemps sur l'application pour vraiment essayer de trouver bah le prix le plus bas pour le même produit au fait.

Lionel : Et est-ce que tu éprouves un peu de difficulté à décrocher de tout ça ?

Intervenant 1 : Quand je veux vraiment quelque chose qui c'est indispensable pour moi, j'ai un peu de difficulté à m'arrêter. Mais par contre si c'est quelque chose de moins utile, je peux regarder 1 heure maintenant puis je regarderai dans quelques jours, quelques semaines ou quelques mois plus tard. À ce moment-là, je décroche assez facilement parce que je me dis que c'est pas si important.

Lionel : Est-ce que tu penses que ces plateformes influencent vraiment tes décisions d'achat ou est-ce que tu gardes toujours le contrôle ?

Intervenant 1 : Je pense qu'elles influencent quand même une partie de mes achats parce qu'il y a une partie de mes achats que je pense que je n'aurais pas acheté de base si je ne m'étais pas fait influencer je pense par les plateformes assez bêtement quand on achète quelque chose, par exemple : j'ai acheté mon téléphone et il m'a direct proposé les écouteurs à 50 %. Et j'ai payé des écouteurs à 50 % parce que ben c'était à 50 % et que ça allait avec et j'en avais pas vraiment l'utilité car j'en avais déjà.

Lionel : Est-ce que l'accumulation de tous ces messages d'urgence genre, stock limité, compte à rebours, etc, est-ce que ça finit parfois par t'agacer ou te faire quitter l'application ?

Intervenant 1 : Oui, de temps en temps, quand je vois vraiment qu'ils me disent tous chaque produit que j'ajoute en panier, il me font il te reste que 15 minutes pour l'acheter, il y a une réduction. Je quitte l'application assez facilement parce que je sais que ça ne changera rien à ma vie si et il faut plus que 15 minutes pour prendre ma décision. Donc je sais que ça ne changera rien à ma vie à ce moment-là. Donc oui, je quitterai l'application plus facilement.

Lionel : On arrive à la fin de de cette interview. Mais pour terminer, selon toi, qu'est-ce qui joue le plus dans ton usage d'une marketplace ? Les prix, les promotions, les avis des autres, les notifications ou autre chose ?

Intervenant 1 : Je dirais les prix, et en même temps les avis des autres parce que comme enfin je vais le dire, c'est si les autres l'utilisent Ça va plus me pousser à moi à l'utiliser parce que si les autres sont contents, je me dis que je serais aussi content et si le prix est bas en même temps euh ça va être doublement gagnant.

Lionel : Et est-ce qu'il y a un aspect important qu'on n'a pas évoqué tu penses ?

Intervenant 1 : Non je ne pense pas. Je pense que vous avez vraiment plutôt bien fait le tour.

Lionel : Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé et voilà. Je te souhaite une bonne journée.

Interview Bruno (23y)

Lionel : Alors, bonjour, merci d'avoir accepté cet entretien. L'objectif, c'est de mieux comprendre votre manière d'utiliser les marketplace en ligne et votre ressenti face aux promotions, aux notifications et au comportement d'autres utilisateurs. Il n'y a pas de mauvaises ou de bonnes réponses. L'important, c'est simplement de partager votre expérience personnelle. L'entretien va durer 25 à 30 minutes et vos réponses resteront anonymes et seront utilisées uniquement dans le cadre de notre mémoire. Est-ce que vous êtes d'accord pour commencer ?

Intervenant 1 : Bien sûr, c'est un plaisir pour moi de faire cette interview pour votre mémoire.

Lionel : Alors pour commencer, est-ce que vous pouvez vous présenter brièvement ?

Intervenant 1 : Bonjour, moi je m'appelle Bruno, j'ai 23 ans, j'ai fini les études il y a maintenant 1 an et je suis actuellement banquier chez CPH.

Lionel : Vous avez fait quoi comme étude ?

Intervenant 1 : J'ai fait un bachelier en sciences économiques ainsi qu'un master en sciences de gestion en 5 ans.

Lionel : Quelles applications ou marketplace vous utilisez le plus souvent ?

Intervenant 1 : Les marketplace que j'utilise le plus pour être honnête, c'est Amazon Ball.com ou Créfel, mais sinon des plateformes en ligne du style pour le sport comme le Standard de Liège ou le Sporting de Charleroi.

Lionel : Et vous les utilisez à quelle fréquence plus ou moins ?

Intervenant 1 : En ce qui concerne les marketplace, on va dire classiques pour les achats au quotidien, je dirais trois à quatre fois par an, tandis que pour le sport, je dirais une bonne dizaine. Je me renseigne, on va dire, sur ce qui se passe au niveau des prix.

Lionel : Quand vous utilisez une marketplace, à quoi ça vous sert principalement ? À acheter quelque chose de précis ?

Intervenant 1 : Oui, généralement quand je vais sur une marketplace, je sais pourquoi j'y vais. Je fais très peu d'achats compulsifs. Donc quand j'ai un produit en tête, je me renseigne via différentes marketplace pour essayer d'avoir le produit le plus adapté et celui avec le prix le moins cher.

Lionel : Est-ce que ça vous sert par exemple à comparer des prix ?

Intervenant 1 : Oui, tout à fait. J'ouvre souvent plusieurs fenêtres et pour un même produit, je regarde quel produit est le moins cher et je vérifie bien que ce soit bien le même produit avec les mêmes caractéristiques.

Lionel : Et par exemple, quand il y a des nouveautés, des tendances, des promotions, vous êtes un peu plus enclin à aller voir les marketplace ou pas du tout ?

Intervenant 1 : Oui, notamment durant tout ce qui est Black Friday, Cyber Monday ou durant les périodes de soldes. C'est vrai que là où les prix sont les plus accessibles, c'est là où je regarde le plus car on est dans un monde où c'est souvent très cher et avoir des promotions, c'est toujours une bonne affaire. Donc oui, durant ces périodes là, je fais attention au prix et au marketplace.

Lionel : Vous me dites que vous regardez souvent les marketplace pour le sport par exemple. Est-ce qu'il y a une raison qui vous donne envie d'y retourner régulièrement sur ces marketplace précisément ?

Intervenant 1 : Oui, bien sûr parce que souvent pour le sport, il y a des événements qui sont moins chers et c'est pas souvent communiqué sur les réseaux sociaux. Donc j'aime bien aller voir ce qui se passe, voir s'il y a pas une bonne offre à dénicher. Je sais que parfois il y a des offres pour la journée de la femme, pour les enfants, pour Noël et souvent il y a des prix réduits. On peut aller avec la famille, les amis et passer un moment pour beaucoup moins cher que d'habitude.

Lionel : Ok, je vais vous donner plusieurs thèmes. Vous allez me dire un peu celui qui vous marque le plus sur un marketplace, enfin celui qui vous donnera le plus envie d'y retourner. Si je vous dis la facilité d'utilisation, les prix, les promotions, les recommandations ou le fait qu'il y ait beaucoup d'utilisateurs ou d'avis.

Intervenant 1 : Vous pouvez répéter ? Pardon, j'ai mal compris la question.

Lionel : Alors dans ces choses entre la facilité d'utilisation, les prix, les promotions les recommandations ou le fait qu'il y ait beaucoup d'utilisateurs ou d'avis, est-ce qu'il y en a qui font que vous revenez plus souvent sur les marketplace ?

Intervenant 1 : Oui, dans ce que vous avez cité, les trois points les plus importants pour moi sont donc les promotions, les prix et les avis cités. Donc pour éviter tout ce qui est arnaque et également avoir les meilleurs prix.

Lionel : Est-ce qu'il vous arrive de craindre de manquer une bonne affaire ou une promotion sur une marketplace ?

Intervenant 1 : Oui, bien sûr, il y a toujours cette peur que les stocks soient épuisés parce qu'il y a souvent la petite mention épuisement des stocks ou édition limitée. Donc c'est vrai que de temps en temps, il y a cette petite crainte mais dans tous les cas, je me dis que si cette offre-là disparaît sur un certain site, elle peut être disponible sur un autre. Donc je n'ai pas réellement peur mais parfois louper une bonne opportunité, on peut s'en mordre les doigts, mais c'est pas non plus une crainte que j'ai. Par contre, en ce qui concerne le marketplace pour le sport, par exemple dans un stade de foot, si les places sont limitées et qu'il y a une offre promotion. Une fois qu'il y a plus de place, c'est impossible d'en avoir sauf sur des sites, on va dire un petit peu pirates, mais je ne conseille à personne d'aller sur ce genre de site.

Lionel : Et qu'est-ce qui vous pousse à agir vite dans ce genre de situation ? Enfin, vous m'avez dit que vous n'étiez pas un acheteur compulsif, mais est-ce que ça vous est déjà arrivé

une fois de de faire un achat un peu compulsif ? Et si oui, pourquoi ? Qu'est-ce qui vous pousse à ça ?

Intervenant 1 : Alors, la seule fois où je me suis senti un petit peu obligé de faire un achat, c'était à la suite de mon stage. Donc, j'ai fait un stage en recrutement et par rapport aux personnes que j'embauchais, je recevais des sortes de coupons cadeaux sur le site Bicharge. Ces coupons étaient disponibles seulement jusqu'à février 2026 et je les ai utilisés un petit peu précipitamment en novembre parce que j'avais peur de les oublier ou de louper une offre. Exemple, j'ai acheté un casque JBL un peu en promo et là c'est vrai que j'étais un petit peu soumis au FOMO et voilà, on va dire, c'est l'exemple que j'ai.

Lionel : Je rebondis là-dessus. Donc ça a un impact pour vous quand vous recevez un bon cadeau qui a une date d'expiration.

Intervenant 1 : Oui, parce que les bons cadeaux donc que ce soit des bons cadeaux Bicharge ou même des trucs physiques comme Bongo Wonderbox, c'est souvent des choses qui restent dans le fond du placard et qu'on oublie. Donc parfois quand j'ai envie de quelque chose par exemple là j'avais envie d'un casque JBL, ce qui n'était pas forcément une nécessité mais je me suis dit pourquoi pas utiliser les bons que j'ai pour pas les oublier parce que c'est des choses qu'on oublie très très vite.

Lionel : Et peut-être que vous vous êtes dit que c'est peut-être la meilleure affaire que vous alliez faire sur cette période d'expiration.

Intervenant 1 : Oui, j'ai aussi acheté des cartes Google Play, enfin des achats, on va dire un petit peu plaisir. J'ai pas acheté des choses dont j'avais réellement besoin, mais c'était vraiment oui, comme vous l'avez dit, la peur d'oublier le bon et faire un achat que je n'avais pas forcément besoin.

Lionel : Et est-ce que ça vous est déjà arrivé d'acheter quelque chose parce que vous aviez peur que l'offre disparaisse ?

Intervenant 1 : Euh, bonne question. Je n'en ai pas à l'esprit car j'achète très peu de choses de valeur. Et enfin même pas de valeur. Non, j'achète très peu de choses en ligne au quotidien sauf quand j'en ai vraiment besoin. Donc comme je vous ai dit, je ne vais que trois quatre fois sur des marketplace par an, donc non, j'ai jamais eu ce cas de figure.

Lionel : OK, là j'ai une question mais j'ai l'impression que vous m'aviez déjà répondu un peu à ça. Je vais juste résumer pour être sûr que ce que j'ai en tête est bon. Donc quand vous voyez qu'un produit est en quantité limitée, comment réagissez-vous ? Vous m'avez dit que pour vous, si un produit est en quantité limitée quelque part, il sera sûrement disponible autre part et du coup vous êtes quand même patient, vous n'achetez pas compulsivement.

Intervenant 1 : C'est ça tout à fait. J'attends toujours que je sache que j'en ai vraiment le besoin et une fois que j'ai ce besoin là, j'analyse et même quand je fais un achat sur internet, je traîne rarement une semaine. Généralement en une heure, je suis décidé, je passe la commande. Donc c'est très rare que je loupe une opportunité. Et je fais rarement traîner le panier des jours et des jours.

Lionel : Et est-ce que les avis, les notes ou les ventes récentes influencent votre décision ?
Donc envoyer des avis et tout sur la marketplace, est-ce que ça vous influence ?

Intervenant 1 : Oui, ça m'influence car je regarde toujours les avis pour être sûr de ne pas se faire avoir, j'ai envie de dire car si c'est une marketplace connu comme je vous ai dit type Zalando, Amazon, Ball.com, Crefel, là généralement je regarde pas les avis mais quand il y a une offre qui a l'air un peu trop alléchante sur un avis sur un site pas très connu, généralement il faut flairer l'arnaque et c'est là où je regarde les notes et les avis. Il faut quand même qu'il y ait une certaine quantité d'avis pour ne pas que la note soit faussée.

Lionel : OK. Je vous pose une autre question qui arrive plus tard normalement, mais je vais vous la poser maintenant. Donc, imaginons, vous avez deux marketplace. Il y en a une qui est très connue avec plein d'avis positifs mais plus cher que la deuxième où il y a très très peu d'avis mais c'est un produit similaire. Laquelle allez-vous choisir ?

Intervenant 1 : Si il y a une marketplace avec beaucoup d'avis et une autre avec très peu d'avis. Dans ce cas-là, ça dépend vraiment de la différence de prix. Mais généralement, je vais opter pour la plateforme la plus safe car généralement quand il y a des plateformes avec moins d'avis, une moins enfin même si la note est haute qui a moins d'avis, si on se fait arnaquer, le virement est validé et très souvent on ne peut pas récupérer notre argent et donc je préfère faire confiance aussi de renommé même s'il faut payer on va dire quelques euros en plus.

Lionel : Et est-ce que ça vous est déjà arrivé de choisir un produit juste parce qu'il semblait un peu tendance ou parce que beaucoup d'autres l'avaient acheté ?

Intervenant 1 : Euh non pas spécialement. Non je ne suis pas un acheteur compulsif et je ne suis pas vraiment tout ce qui est tendance. Non dans ce cas-là non.

Lionel : OK parce que et là aussi je posais un peu une question je rebondis la dessus parce que j'avais eu des réponses là-dessus. Est-ce que vous pensez que l'âge influence tout ça ? Parce que quand on était petit par exemple, ben on avait tous acheté un hand spinner ou quelque chose comme ça pour suivre un peu la tendance à l'école.

Intervenant 1 : Oui, pour moi ça oui, ça va être un peu plus philosophique mais quand on est plus petit, on a beaucoup de fréquentations, on essaie d'appartenir à certaines normes. Donc on achète des choses tendances. Il y avait les paires de chaussures, les vêtements, les hand spinner mais moi tout le monde voulait le dernier iPhone tout ça. Mais je pense qu'au fur à mesure du temps, chacun se construit, a des nouvelles fréquentations et je pense qu'à partir d'un certain âge, à partir de l'âge adulte, on va dire, en sortant des études, les gens savent se faire un propre avis et suivent moins les tendances qu'avant. Il y a toujours des gens avec leur fréquentation, ça ne changera jamais. Mais je pense que oui, là je fais quelque chose. Par exemple, je pense à mes parents ou à mes grands-parents, ils achètent très peu de choses selon la tendance, sauf parfois bah des achats, on va dire nécessaire par exemple pour la cuisine, pour le garage, les voitures, parfois ça, il met plus des choses d'adultes, moins des achats, on va dire compulsifs et euh qu'on peut suivre une certaine trend, j'ai envie de dire.

Lionel : Et est-ce que ça vous arrive parfois de partager des liens, des codes promos ou des produits avec vos proches ?

Intervenant 1 : Non, parce que je n'en reçois que très peu et quand j'en reçois, je les utilise égoïstement pour moi.

Lionel : Est-ce que vous recommandez facilement une marketplace à quelqu'un ?

Intervenant 1 : Non. J'en utilise très peu, trois à quatre sur l'année. Donc je ne suis pas un expert là-dedans. Je ne me sens pas capable de donner la meilleure marketplace ou certes, j'en ai certaines de confiance. Si on me dit tel produit, tu l'as acheté où ? Je vais faire je l'ai acheté par exemple chez Crefel. Voilà, c'est une plateforme de confiance mais ça tout le monde le sait donc non, j'en recommande très peu.

Lionel : Et est-ce que vous recevez souvent des notifications de cette plateforme ?

Intervenant 1 : Oui, j'en reçois souvent, notamment lors des soldes, Tibermond et Black Friday car je laisse mon adresse mail en faisant des achats, donc je reçois des offres promotionnelles et donc à moins que j'aille me désabonner dans ma boîte mail, j'en reçois euh de cette manière-là.

Lionel : OK là, on parle de mail mais des notifications simplement des notifications en fait des applications. Est-ce que vous vous en recevez ou pas du tout ?

Intervenant 1 : Non du tout car quand je suis sur internet, je bloque systématiquement la demande de notification. Donc je n'ai pas d'application, je fais tous mes achats via internet.

Lionel : Et quand vous recevez des mails, est-ce que vous les ouvrez ou est-ce que enfin vous réagissez comment au mail ?

Intervenant 1 : Euh quand je reçois ce genre de mail, pour être tout à fait honnête, je regarde ce que c'est. Donc j'en trouve, mais je ne vais jamais sur ma boîte mail pour lire en profondeur l'offre promotionnelle. Généralement, je les supprime assez vite.

Lionel : Donc est-ce que vous diriez que ces mails vous poussent à retourner sur l'application ou ça n'a pas d'impact pour vous ?

Intervenant 1 : Non, ça n'a aucun impact. Je continue ce que j'étais en train de faire.

Lionel : Est-ce que vous avez l'impression que la plateforme, elle essaie de vous pousser à acheter ou à revenir souvent ?

Intervenant 1 : rodées, elles savent quand envoyer le mail. Donc par exemple pendant les périodes de promotion où oui, vous avez fait un panier, vous l'avez pas validé, venez continuer votre panier. Donc oui, bien sûr, tout ça, c'est un système d'algorithme. Tout ça est fait automatiquement par une IA j'imagine et oui clairement ça pousse la consommation dans la société dans laquelle on est qui est vraiment une société de surconsommation ça ne m'étonne pas qu'il a ce genre de notification des marketplace

Lionel : Est-ce que vous diriez que vous êtes fidèle à une certaine marketplace ?

Intervenant 1 : Non je vais là où c'est le moins cher et où j'ai le plus confiance donc il y a énormément de marketplace qui existent donc non je ne suis pas fidèle à une en particulier.

Lionel : Donc vous n'avez pas tendance à repasser par la même plateforme plutôt que d'en chercher une autre. Pour vous c'est vous cherchez quelque chose et vous allez un peu là où le vent vous mène.

Intervenant 1 : Oui. J'ai mes marketplace favorites. Genre j'en ai j'en ai une dizaine, je sais là-bas, je peux aller regarder en faisant confiance où je sais que mon panier ne va pas se perdre. Et également par exemple, je sais que mon père il avait enfin il a avec son travail des promotions. Donc à un moment on allait souvent sur bol.com parce qu'on avait un certain taux de réduction sur tout ce qui était électroménager, électronique, mais maintenant qu'il n'y a plus accès, je ne vais plus chez Bol.com, je cherche le meilleur prix.

Lionel : Vous m'avez parlé de confiance. Pour vous, euh qu'est-ce qui fait qu'une plateforme puisse gagner votre confiance ?

Intervenant 1 : La sécurité de l'achat, des informations bancaires ainsi qu'un délai de livraison assez rapide.

Lionel : Est-ce que ça vous arrive de consulter cette plateforme plusieurs fois par semaine, même sans besoin précis ?

Intervenant 1 : Euh non, pas du tout ça. Je ne fais pas du tout attention.

Lionel : Est-ce que vous avez déjà eu le sentiment de passer un peu trop de temps sur une de ces plateformes ?

Intervenant 1 : Quand j'avais acheté mon PC pour l'université, c'est vrai que j'avais beaucoup passé de temps sur ces plateformes là, mais je comparais surtout les différents PC, pas les plateformes en particulier. Donc c'était plus de l'analyse en profondeur des caractéristiques du PC. Mais je pense que j'ai plus passé du temps à regarder euh ben le PC que la marketplace en particulier.

Lionel : Et est-ce que vous pensez que ces plateformes influencent vraiment vos décisions d'achat ou est-ce que vous gardez toujours le contrôle ?

Intervenant 1 : Non, je garde toujours le contrôle. Je ne suis pas réellement sensible à tout ce qui est du marketing derrière. Donc comment est fait le site web, quels sont les petits messages pour influencer l'achat ? Non, comme je vous ai dit, je regarde surtout le prix, les délais de livraison et voir s'en encore en stock.

Lionel : Et est-ce que l'accumulation de tous ces messages d'urgence, par exemple, stock limité, compte à rebours, tous ces petits trucs pour essayer de vous avoir. Est-ce qu'ils finissent parfois par vous agacer ou vous faire quitter l'application ?

Intervenant 1 : C'est vrai que j'en ai pas parlé tout à l'heure, mais c'est vrai que quand j'ai réservé mes dernières vacances avec ma copine pour aller, on avait décidé d'aller en Croatie, on va souvent sur des marketplace du style Corandon, enfin je n'ai plus tous les noms, mais par exemple, il y avait souvent ce système de X Place limité, last minute et dès qu'on revenait

sur l'application, les prix étaient plus chers, un petit peu comme le style Ryanair et c'est vrai que ça c'est un petit peu comment dire agaçant car on trouvait une bonne offre et au final quelques jours après elle n'était plus là mais on n'a pas cédé à la panique on a réservé nos vacances comme on voulait le faire on n'a pas choisi la destination par rapport à toutes ces offres.

Lionel : Pour terminer selon vous qu'est-ce qui joue le plus dans votre usage d'une marketplace ? Est-ce que ce sont les prix, les promotions, les avis des autres, les notifications ou autre chose ?

Intervenant 1 : Alors premièrement c'est ce n'est pas du tout les notifications. Il s'agit premièrement des promotions. Généralement, je vais durant les périodes de soldes pour faire mes achats en ligne. Il y a bien sûr les prix qui sont liés avec les promotions. Les deux vont ensemble et ensuite comme je vous ai dit les avis des gens pour ne pas tomber sur des arnaques et avoir une petite idée également du produit que l'on achète.

Lionel : Une petite dernière question. Est-ce qu'il y a un aspect important pour vous qu'on a pas évoqué ou tout était clair ?

Intervenant 1 : Non, pour moi l'interview était assez complète. On a un petit peu abordé tous les points auxquels je m'attendais en acceptant l'interview et voilà, je vous remercie en tout cas.

Lionel : Merci à vous pour votre temps et voilà, je vous souhaite une bonne soirée.

Intervenant 1 : Egalement. Bonne continuation Monsieur Bizet.

Interview Camille (18y)

Lionel : Bonjour, et merci d'avoir accepté cet entretien. L'objectif est de mieux comprendre votre manière d'utiliser les marketplaces en ligne et votre ressenti face aux promotions, aux notifications et aux comportements d'autres utilisateurs. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, l'important est simplement de partager votre expérience personnelle.

L'entretien va durer environ 25 à 30 minutes. Vos réponses resteront anonymes et seront utilisées uniquement dans le cadre de notre mémoire. Est-ce que vous êtes d'accord pour commencer ?

Intervenant 1 : Je suis totalement d'accord

Lionel : Pour commencer, pouvez-vous vous présenter brièvement ?

Intervenant 1 : Je m'appelle Camille, j'ai 18 ans et je suis en 5e secondaire en section agent d'éducation.

Lionel : Quelles applications ou marketplaces utilisez-vous le plus souvent ?

Intervenant 1 : J'utilise souvent des plateformes comme SHEIN, Zalando et Amazon.

Lionel : À quelle fréquence les utilisez-vous ?

Intervenant 1 : En général, je m'y rends environ 2 à 3 fois par semaine. Mais quand un produit m'intéresse vraiment, je peux y aller tous les jours pendant un certain temps, jusqu'à ce qu'il soit de nouveau disponible.

Lionel : Quand vous utilisez une marketplace, à quoi sert-elle principalement pour vous ?

Intervenant 1 : J'utilise souvent une marketplace parce que je sais que je vais plus facilement trouver des vêtements à ma taille. En magasin, il n'y a pas toujours des tailles comme le XXS ou le XS, alors que sur les marketplaces il y a généralement plus de choix, donc c'est plus pratique pour moi. Sinon, j'y vais surtout pour voir les nouvelles tendances et repérer les promotions. La plupart du temps, je n'ai pas forcément quelque chose de précis en tête, je regarde un peu ce qu'il y a. Par contre, si je tombe sur un produit que j'adore, ça reste dans ma tête et je peux revenir plus tard juste pour celui-là. Et quand j'ai vraiment besoin de quelque chose, comme un pantalon par exemple, là je vais plutôt comparer les prix et essayer de trouver la meilleure offre.

Lionel : Ok je vois et qu'est-ce qui vous donne envie d'y retourner régulièrement ?

Intervenant 1 : Ce qui me donne envie d'y retourner, c'est surtout les promotions et les avantages. Quand on commande souvent, il y a parfois des points ou des bons de réduction, par exemple 10€, et ça donne envie de revenir pour les utiliser. Il y a aussi des promos qu'on ne trouve pas forcément en magasin. J'ai aussi l'impression qu'il y a beaucoup plus de choix en ligne, donc c'est plus facile de trouver ce que je veux. Et puis le fait que ce soit rapide et qu'on ne doive pas se déplacer, ça joue beaucoup. C'est beaucoup plus simple que d'aller en magasin. Enfin, le fait de pouvoir renvoyer un article facilement si ça ne va pas me rassure.

Du coup, ça donne encore plus envie d'acheter parce qu'on sait que ce n'est pas grave si ça ne convient pas.

Lionel : Est-ce qu'il vous arrive de craindre de manquer une bonne affaire ou une promotion sur une marketplace ?

Intervenant 1 : Oui oui, ça m'arrive très souvent de craindre de rater une bonne affaire.

Lionel : Pouvez-vous me donner un exemple ?

Intervenant 1 : Par exemple, quand je vois un article qui était à 100€ et qui passe à 50€, je me dis que c'est une super offre, même si je n'en ai pas spécialement besoin. Au début, je vais me dire que je vais réfléchir avant de l'acheter.

Lionel : Qu'est-ce qui vous pousse à agir vite dans ce genre de situation ?

Intervenant 1 : En fait, dès que je vois qu'il n'en reste plus beaucoup, par exemple seulement quelques pièces, là je vais avoir tendance à l'acheter plus impulsivement. J'ai peur de ne plus jamais le retrouver à ce prix-là et de regretter après.

Lionel : Est-ce que vous avez déjà acheté quelque chose parce que vous aviez peur que l'offre disparaisse ?

Intervenant 1 : Ça m'est déjà arrivé avec un sac Zara que j'avais vu sur Zalando. Sur le site de la marque, il était à 50€, mais sur Zalando il était à 20€ en promotion, et il n'en restait presque plus. Je n'en avais pas vraiment besoin, je le trouvais juste beau, mais le prix m'a fait me dire que c'était une occasion à ne pas rater. Au final, je l'ai acheté un peu sur un coup de tête.

Lionel : Quand vous voyez qu'un produit est en "quantité limitée", qu'une offre est valable seulement pendant un certain temps, ou qu'un article est très populaire, comment réagissez-vous ?

Intervenant 1 : Quand je vois qu'un produit est en quantité limitée ou que l'offre va bientôt se terminer, ça me met une sorte de pression et j'ai tendance à paniquer un peu, en me disant que je ne le retrouverai peut-être jamais.

Lionel : Est-ce que les avis, les notes ou les ventes récentes influencent votre décision ?

Intervenant 1 : Pour être honnête, les avis et les notes ne m'influencent pas vraiment en général. Quand j'achète sur une marketplace comme Zalando, j'ai plutôt tendance à me fier aux photos, aux tailles sur les mannequins et à la manière dont les vêtements tombent. Par contre, quand il s'agit de voir comment un article taille, je peux parfois regarder les photos des clients. Par exemple, si quelqu'un a pris un XS, je regarde comment ça rend sur sa silhouette pour voir si ça taille grand ou petit. Je ne lis presque jamais les commentaires, sauf sur SHEIN. Là, je les regarde souvent parce que la qualité peut beaucoup varier. Donc je regarde si les gens disent que l'article est de bonne qualité, pas transparent, ou au contraire si ce n'est pas terrible. Ça m'aide vraiment à décider.

Lionel : Et si vous voyez qu'un produit est beaucoup consulté ou souvent acheté, est-ce que cela vous rassure ou au contraire vous met la pression ?

Intervenant 1 : Quand un produit est beaucoup acheté ou consulté, ça peut me rassurer sur SHEIN, mais sur d'autres sites je n'y fais pas attention.

Lionel : Est-ce que vous avez déjà choisi un produit parce qu'il semblait "tendance" ou parce que beaucoup d'autres l'avaient acheté ?

Intervenant 1 : Pour les vêtements non car j'essaie d'avoir mon propre style donc je préfère limite que peu de gens aient acheté le produit ou qu'il soit en quantité limitée mais par exemple pour les téléphones, tous le monde dans ma classe avait un iPhone donc j'ai décidé d'en prendre un aussi.

Lionel : Et est-ce que vous partagez parfois des liens, des codes promo ou des produits avec vos proches ?

Intervenant 1 : Oui souvent, à mes copines ou à ma maman quand je vois des chouettes offres qui pourraient les intéresser.

Lionel : Pourquoi le faites-vous ?

Intervenant 1 : Car je veux aider, ça peut les aider à trouver des promos et tout.

Lionel : Est-ce que vous recommandez facilement une marketplace à quelqu'un ?

Intervenant 1 : Celles que j'utilise oui, si je ne connais pas alors non.

Lionel : Si vous deviez choisir entre deux marketplaces pour un même produit, choisiriez-vous celle qui a le plus d'utilisateurs et d'avis, même si elle est un peu plus chère ? Pourquoi ?

Intervenant 1 : Si je devais choisir entre deux marketplaces, je ne me base pas sur le nombre d'utilisateurs ou d'avis. Je préfère plutôt prendre celle où j'ai l'impression que la qualité est meilleure, même si c'est un peu plus cher.

Lionel : Recevez-vous souvent des notifications de ces plateformes ?

Intervenant 1 : Oui, je reçois souvent des notifications et des e-mails des plateformes, quasiment tous les jours. La plupart du temps, ce sont des rappels d'articles que j'avais déjà regardés, des promotions, des codes promo ou encore des messages qui me disent que j'ai des points ou des avantages. Parfois aussi, j'avais demandé à être prévenue pour un article en rupture de stock, donc je recevais un mail dès qu'il était de nouveau disponible.

Lionel : Est-ce que vous les ouvrez rapidement ?

Intervenant 1 : Je ne les ouvre pas toujours rapidement, ça dépend vraiment du message. Et honnêtement, je ne les ouvre même pas la plupart du temps, sauf si ça concerne vraiment quelque chose qui m'intéresse.

Lionel : Est-ce qu'elles vous donnent envie de retourner sur l'application ?

Intervenant 1 : En général, ces notifications ne me donnent pas forcément envie de retourner sur l'application. Mais si ça concerne un article que j'aimais beaucoup ou qui était en rupture de stock, là oui, ça peut me redonner envie de l'acheter.

Lionel : En plus des notifications mobiles, recevez-vous des e-mails de ces marketplaces ? Si oui, quel genre (codes promos personnels, alertes de baisse de prix, paniers abandonnés) ?

Intervenant 1 : Oui oui, je reçois aussi des mails sur les nouvelles collections ou des suggestions d'articles en fonction de ce que j'ai regardé.

Lionel : Est-ce que ces e-mails vous poussent à retourner sur l'application plus souvent que les notifications ?

Intervenant 1 : Non les mails je ne les ouvre quasiment jamais, ma boîte mail est remplie et je ne la consulte pas souvent.

Lionel : Avez-vous l'impression que la plateforme essaie de vous pousser à acheter ou à revenir souvent ? Par exemple avec des messages comme "plus que 2 articles", "X personnes regardent ce produit", ou "offre limitée". Comment percevez-vous ce type de messages ?

Intervenant 1 : Oui, j'ai clairement l'impression que les plateformes essaient de nous faire revenir souvent, avec des rappels et des messages réguliers. Mais de mon côté, je n'y fais pas trop attention, donc ça ne m'influence pas énormément.

Lionel : Diriez-vous que vous êtes fidèle à certaines marketplaces ?

Intervenant 1 : Oui, je peux dire que je suis fidèle à certaines marketplaces. D'abord parce que je suis habituée à les utiliser et, à force d'y aller, elles commencent aussi à proposer des produits qui correspondent à mes goûts et à mon style. Du coup, ça me donne encore plus envie d'y retourner.

Lionel : Qu'est-ce qui vous fait rester sur une même plateforme ?

Intervenant 1 : Je reste aussi sur les mêmes plateformes parce que je connais leur fonctionnement. J'ai déjà passé plusieurs commandes, donc je m'y sens en confiance. J'ai aussi un peu peur de tester de nouveaux sites et de tomber sur des arnaques, donc je préfère rester sur ceux que je connais et où je suis sûre que tout est fiable.

Lionel : Est-ce que vous avez tendance à repasser par la même plateforme plutôt que d'en chercher une autre ?

Intervenant 1 : Oui c'est exactement ça, je sais celles où je vais me trouver ce qu'il me faut et je ne cherche pas forcément ailleurs.

Lionel : Et est-ce que vous consultez la plateforme plusieurs fois par semaine, même sans besoin précis ?

Intervenant 1 : Oui, il m'arrive aussi de consulter les plateformes sans besoin précis, juste pour voir les nouveautés ou regarder un peu ce qu'il y a.

Lionel : Est-ce que vous avez déjà eu le sentiment de passer trop de temps sur ces plateformes ?

Intervenant 1 : Oui, clairement, j'ai parfois l'impression de passer beaucoup de temps sur ces plateformes, voire de perdre du temps. Quand je commence à regarder, je tombe facilement sur plein de produits qui m'intéressent et je me mets à remplir mon panier en me disant que je les achèterai plus tard. Au final, je continue à regarder et j'arrive difficilement à m'arrêter, parce que je trouve toujours une utilité à chaque article. Donc oui, c'est parfois compliqué de décrocher.

Lionel : De la difficulté à décrocher ?

Intervenant 1 : Clairement

Lionel : Ou au contraire, est-ce que vous trouvez ça juste pratique et intéressant ?

Intervenant 1 : Oui, en même temps, je trouve ça pratique parce que je n'ai pas besoin de me déplacer.

Lionel : Est-ce que vous pensez que ces plateformes influencent vraiment vos décisions d'achat, ou est-ce que vous gardez toujours le contrôle ?

Intervenant 1 : Je pense aussi que ça influence mes décisions d'achat, parce que contrairement à un magasin où on va chercher quelque chose de précis, en ligne on est beaucoup plus facilement tenté par d'autres produits.

Lionel : Est-ce que l'accumulation de ces messages d'urgence (stocks limités, comptes à rebours) finit parfois par vous agacer ou vous faire quitter l'application ?

Intervenant 1 : Ce n'est pas quelque chose qui m'agace vraiment, mais je trouve qu'il y a parfois trop de mails et de publicités. Ça peut même être lourd et faire passer à côté de messages importants. Mais au final, comme je ne fais pas trop attention, ça ne me dérange pas plus que ça.

Lionel : Pour terminer, selon vous, qu'est-ce qui joue le plus dans votre usage d'une marketplace : les prix, les promotions, les avis des autres, les notifications, ou autre chose ?

Intervenant 1 : Pour moi, ce qui joue le plus dans mon utilisation d'une marketplace, c'est surtout le choix des articles et des tailles. Je trouve qu'en ligne, on a beaucoup plus de possibilités qu'en magasin, notamment pour les petites tailles comme le XXS ou le XS, donc c'est vraiment pour ça que j'y vais en priorité. Évidemment, les promotions jouent aussi un rôle important, parce que ça donne envie d'acheter quand il y a de bonnes réductions. Sinon, un autre point important, c'est le côté pratique : le fait de pouvoir chercher facilement, comparer et commander sans se déplacer. Ça rend l'expérience plus simple et ça donne envie d'y retourner.

Lionel : Et pour finir, y a-t-il un aspect important qu'on n'a pas évoqué ?

Intervenant 1 : Non je dirais que tout était clair.

Lionel : Merci beaucoup pour votre temps et vos réponses.

Intervenant 1 : Merci à vous.